



PROJETO DE LEI Nº , DE 2020

(Autoria: DEPUTADO REGINALDO SARDINHA)

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

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Seção I

Dos Objetivos

Art. 1º Esta Lei estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Distrito Federal, 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 e inciso X do artigo 6º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, 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 custos operacionais dos bens e serviços públicos bem como do desperdício de produtos e serviços;

IV – a melhoria da infraestrutura urbanização, da manutenção e conservação das áreas públicas nas Regiões Administrativas.

V - 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 do Distrito Federal:

- I – saúde pública;
- II – educação básica;
- III – segurança no trânsito;
- IV – proteção do meio ambiente;
- V - limpeza pública;
- VI – transportes públicos;
- VII – segurança pública;
- VIII - iluminação pública;
- IX – Infraestrutura, manutenção e conservação das Regiões Administrativas.

Parágrafo único. Os órgãos e demais prestadores de que trata o art. 1º, parágrafo único desta Lei, no cumprimento de atribuições legais, encaminharão à Câmara Legislativa do Distrito Federal, nos prazos por ela determinados, os dados necessários para a apuração dos indicadores de desempenho.

Seção II Das Definições

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, ficam estabelecidas 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 Lei Orgânica do Distrito Federal;

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 Legislativa do Distrito Federal distinguirá, anualmente, por meio de 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.

Parágrafo único O selo a ser atribuído pela Câmara Legislativa terá nome criado por meio de concurso aberto à participação popular, escolhida por meio de banca composta por servidores efetivos de seu quadro de pessoal, com quantitativo e regulamento definido em ato próprio.

Art. 6º As infrações ao estabelecido nesta Lei serão aplicadas as sanções previstas na Lei Complementar nº 840 de 2011 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 Legislativo do Distrito Federal, 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 Distrito Federal.

Parágrafo único. Para os efeitos desta lei, considera-se saúde pública os atendimentos realizados em estabelecimentos de saúde administrados pelo Distrito Federal 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;
- VII – população atendida por equipes de saúde da família;
- VIII – número de pessoas infectadas com dengue por 100 mil habitantes, por ano.
- IX – demais indicadores tipificados na Lei Distrital nº 6219/2018.

Seção II

Dos Serviços de Educação Básica

Art. 9º Esta seção define os indicadores dos serviços de educação básica no Distrito Federal.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, enquadram-se na educação básica os ensinos infantil, fundamental e médio ministrados em estabelecimentos públicos do Distrito Federal ou que atuam por contrato ou convênio.

Art. 10 A quantificação dos índices de ensino será calculada considerando:

- I – nível de oferta de Educação Infantil em creches públicas e conveniadas;
- II – taxa de analfabetismo para pessoas com 15 anos ou mais;
- III– taxa de atendimento escolar em todos os níveis e modalidades;
- IV – taxa de distorção idade-conclusão;
- V – taxa de distorção idade-série/ano;
- VI – taxa de aprovação, reprovação e abandono;
- VII - número médio de estudantes por turma;
- VIII – número de escolas com necessidade de recuperação física;
- IX – relação de escolas com laboratório de informática;
- X – relação de escolas com laboratórios de ciências;
- XI – relação de escolas com biblioteca ou sala de leitura;
- XII – relação de escolas com quadras poliesportivas;
- XIII – relação de escolas com acessibilidade física e pedagógica;

XIV – relação de atividades extracurriculares regulares relacionadas à dança, à música, aos instrumentos musicais, ao artesanato e à educação ambiental;

XV – remuneração média dos professores;

XVI – funcionamento regular dos Conselhos Escolares e outros instrumentos de instrumentos de participação previstos na Lei Distrital nº nº 4.751/2012;

XVII – funcionamento dos conselhos de acompanhamento dos recursos públicos das verbas públicas da educação (FUNDEB);

XVIII – porcentagem de alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação matriculados na rede;

XIX – desempenho apurado no Índice de Desenvolvimento da Educação Básica;

XVII – desempenho apurado pelas escolas de ensino médio no Exame Nacional de Ensino Médio.

SEÇÃO III

Dos serviços de segurança no trânsito

Art. 11 Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de segurança no trânsito no Distrito Federal.

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 Distrito Federal.

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 registrados oficialmente junto 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 Distrito Federal 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 – cumprimento do itinerário programado;

VII – estado de conservação dos ônibus;

VIII – grau de reclamações dos usuários sobre os serviços;

IX – estado de conservação e limpeza da área de circulação dos terminais;

X – estado de conservação e limpeza dos banheiros públicos dos terminais;

XI – estado de conservação dos pontos de parada;

XII – participação da tarifa do transporte público na renda das famílias.

Seção VII Dos Serviços de Segurança Pública

Art. 19 Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de segurança pública e será calculada considerando o seguinte:

I – produtividade policial;

II – ocorrências de Crimes Violentos Letais e Intencionais;

III – ocorrências de Crimes Violentos contra o Patrimônio;

IV – apreensões de entorpecentes;

V – apreensões de armas;

VI – furto;

VII – violência contra a mulher.

Seção VIII Dos Serviços de Iluminação Pública

Art. 20 Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de iluminação

pública do Distrito Federal e será calculada considerando o seguinte:

- I – reclamações por interrupção de energia;
- II – tempo de atendimento às ocorrências emergenciais;
- III – indicadores de teletendimento;
- IV – lâmpadas queimadas substituídas;
- V – lâmpadas de vapor de sódio substituídas por lâmpadas de LED (*Light Emitting Diode*).

Seção IX

Dos Serviços de Infraestrutura Urbana, Manutenção e Conservação nas Regiões Administrativas

Art. 21 Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de infraestrutura urbana, manutenção e conservação nas Regiões Administrativas e será calculada considerando o seguinte:

- I – calçadas recuperados;
- II – pavimento asfáltico recuperados;
- III – mobiliários urbanos de esporte e lazer recuperados;
- IV – mobiliários urbanos de esporte e lazer implantados;
- V – bocas de lobo limpas;
- VI – meios-fios pintados;
- VII – obras de arte reparadas ou recuperadas;
- VIII – obras de execução de drenagem de águas pluviais;
- IX – a satisfação dos usuários em suas demandas registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal.

Seção X

Das Fórmulas Matemáticas 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 próprios de performance, 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 Distrito Federal, 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 o Distrito Federal.

§ 2º A atuação do voluntário consistirá na avaliação, feita pessoalmente ou por qualquer outro meio, 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 Distrito Federal e deverá ser parte integrante da avaliação geral dos respectivos serviços

públicos.

§ 3º Os serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta, autárquica ou fundacional 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 Distrito Federal e Ouvidorias das unidades seccionais 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 das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

JUSTIFICAÇÃO

A Constituição Cidadã deu centralidade as demandas sociais do povo brasileiro, reflexo da sua própria forma de elaboração, participativa e permeável aos reclamos da sociedade civil organizada. Este marco no processo civilizatório nacional estabeleceu um novo pacto social, em que o Estado busca orientar sua atuação com vistas aos anseios da coletividade e não os interesses meramente individuais, patrimoniais ou corporativos.

Para que o Estado pudesse cumprir esse mister, foram estipuladas um rol de princípios administrativos a serem observados pelos agentes públicos em todos os seus atos. Entre eles, destacamos o princípio da eficiência, introduzido pela Emenda Constitucional nº 19/1998. A partir de seu advento, o art. 37 da Carta passou a figurar da seguinte forma:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (...).

A inclusão desse quesito refletiu o anseio popular de que as demandas sociais, ora centrais com o advento do texto constitucional de 1988, fossem assegurados. Foi posto em questão a qualidade do desempenho dos governos não somente no plano econômico, mas também na capacidade de atender aos reclamos da população, exercitando sua governança.

O renomado HELY LOPES MEIRELLES, definiu o princípio da eficiência, como “*o que se impõe a todo o agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento profissional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros*”, e acrescenta que “*o dever da eficiência corresponde ao dever da boa administração*”... (MEIRELLES, 2002).

A presente proposição concorre para o cumprimento desse princípio, ao instituir indicadores de desempenho relativos à qualidade de serviços de saúde, educação, segurança no trânsito, meio ambiente, limpeza, transportes públicos, segurança pública, iluminação pública e infraestrutura urbana, manutenção e conservação das Regiões Administrativas, abrangendo os serviços prestados pela Administração direta e indireta e os prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

Pretende-se, com isso, criar metas claras e indicadores de progressos em áreas sensíveis a coletividade, permitindo ao Estado e à sociedade civil que acompanhem e fiscalizem a evolução dos serviços prestado. A ideia é apoiar o Poder Executivo com uma poderosa ferramenta de governança, acompanhamento e controle social de suas ações.

A Câmara Legislativa do Distrito Federal, por sua vez, exercerá sua função típica de fiscalizar o Poder Executivo, monitorando os resultados e distinguindo os melhores prestadores com "Certificados de Qualidade", a exemplo do que acontece nos serviços privados com a ISO 9000.

Mas a proposta vai além, pois considera que, ao lado da eficiência, é fundamental recuperar a autoestima dos servidores, a satisfação e o orgulho em bem atender o cidadão brasileiro.

Resultados positivos na gestão de serviços públicos somente serão alcançados quando houver significativa mudança para uma cultura gerencial com novos instrumentos de gestão pública, entre os quais indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos, com ênfase na orientação da ação para o cidadão-usuário e no controle dos resultados.

A substituição dos atuais controles, exclusivamente firmados em procedimentos, por novas formas de controle social, baseadas em resultados, contribuem para o aumento da visão democrática sobre o setor público.

A medida propiciará ainda elementos que permitirão a sistematização e a análise da qualidade, o reforço fiscalizatório e o conseqüente aprimoramento dos serviços públicos prestados à população do Distrito Federal.

Após a edição de leis que asseguram a proteção e a defesa dos cidadãos é necessário desenvolvimento e qualidade, para tanto devem ser utilizados mecanismos de controle e fiscalização.

Este é o espírito deste Projeto de Lei para o qual pedimos o apoio dos Nobres Pares.

Sala das Sessões,

REGINALDO SARDINHA
Deputado Distrital



Documento assinado eletronicamente por **REGINALDO ROCHA SARDINHA - Matr. 00156**, Deputado(a) Distrital, em 13/07/2020, às 22:37, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
Código Verificador: **0152428** Código CRC: **3031F473**.



PROPOSIÇÃO - PL 1327/2020

LIDO EM: 04/08/2020

Brasília, 05 de agosto de 2020



Documento assinado eletronicamente por ANNA CAROLINE DE ARAUJO LIMA - Matr. 22638, Assessor(a) de Apoio à Atividade do Plenário, em 05/08/2020, às 16:17, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:

http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Código Verificador: 0171747 Código CRC: 0776AEC0.

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 5º Andar, Sala 5.10- CEP 70094-902- Brasília-DF- Telefone: (61)3348-8275
www.cl.df.gov.br - seleg@cl.df.gov.br

00001-00022939/2020-59

0171747v2



DESPACHO

Ao **SPL** para indexações, em seguida ao **SACP**, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito, na **CDC** (RICL, art. 66, I, "a"), e, em análise de admissibilidade na **CEOF** (RICL, art. 64, II, "a") , e **CCJ** (RICL, art. 63, I).

MARCELO FREDERICO MEDEIROS BASTOS
Assessor Legislativo



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO FREDERICO MEDEIROS BASTOS** - Matr. 13821, Secretário(a) Legislativo - Substituto(a), em 06/08/2020, às 15:59, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
Código Verificador: 0171753 Código CRC: 86DF9C76.

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 5º Andar, Sala 5.10– CEP 70094-902– Brasília-DF– Telefone: (61)3348-8275
www.cl.df.gov.br - seleg@cl.df.gov.br

00001-00022939/2020-59

0171753v2