



# CÂMARA MUNICIPAL DE UBATUBA

ESTÂNCIA BALNEÁRIA - ESTADO DE SÃO PAULO

*Ubatuba - Capital do Surfe*

LEI Nº. 3554 DE 04 DE JUNHO DE 2012.

(Autografo nº. 40/12, Projeto de Lei nº. 02/12, do Ver. Rogério Frediani - PSDB).

Estabelece indicadores relativos ao bem-estar da população do Município de Ubatuba 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.

Romerson de Oliveira, Presidente da Câmara Municipal de Ubatuba, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

Faço Saber que a Câmara Municipal aprovou e eu, nos termos do § 8º do artigo 40 da Lei Orgânica do Município, promulgo a seguinte Lei:

**Art. 1º.** Esta Lei estabelece indicadores relativos ao bem-estar da população do Município de Ubatuba 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, em consonância com o inciso X do Artigo 6º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, visando:

- I - a melhoria da qualidade de vida da população por meio da análise dos serviços públicos oferecidos;
- II - a defesa dos interesses dos usuários e consumidores de serviços públicos;
- III - as práticas 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 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 tem 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 melhoria da qualidade do meio ambiente e das condições de vida da população.



# CÂMARA MUNICIPAL DE UBATUBA

ESTÂNCIA BALNEÁRIA - ESTADO DE SÃO PAULO

*Ubatuba - Capital do Surf*

Art. 3º. Para 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;
- III - qualidade dos serviços públicos: consiste na adequação dos serviços ao uso e a satisfação dos consumidores e usuários, observadas as necessidades de sua universalização e a racionalização dos custos decorrentes, visando à melhora da qualidade de vida dos cidadãos.

Art. 4º. Os indicadores de desempenho descritos nesta Lei, deverão:

- I - serem desagregados geograficamente e apresentados para a municipalidade por divisão administrativa interna do município;
- II - serem apresentados com sua evolução no tempo.

Art. 5º. Para se analisar a otimização e a qualidade dos serviços públicos prestados, serão calculados indicadores nas seguintes áreas:

- I - saúde;
- II - educação;
- III - saneamento básico a habitação;
- IV - renda e trabalho;
- V - demográficos;
- VI - financeiros;
- VII - gestão;
- VIII - meio ambiente;
- IX - segurança pública.

Art. 6º. Os indicadores na área de saúde serão apresentados em relação a:

- I - mortalidade infantil;
- II - mortalidade materna;
- III - porcentagem de gestantes com seis ou mais consultas pré-natais;
- IV - mortalidade por causas externas (homicídios, acidentes, de trânsito, suicídios, quedas acidentais, afogamentos e afins);
- V - mortalidade precoce em idosos (% porcentagem de óbitos entre 60 e 69 anos pelo total de óbitos acima dos 60 anos);
- VI - cobertura vacinal quanto à terceira dose da tetravalente;
- VII - cobertura vacinal quanto à tríplice virai;
- VIII - frequência de consultas ao dentista.
- IX - taxa de ocupação instalada em hospital;
- X - giros de leitos por mês;
- XI - números de médicos clínicos por 10.000 (dez mil) habitantes;
- XII - número de médicos pediatras por 10.000 (dez mil) habitantes.

Art. 7º. Os indicadores na área de educação serão apresentados em relação a:

- I - universalização da educação infantil;
- II - universalização do ensino fundamental;
- III - universalização do ensino médio;



# CÂMARA MUNICIPAL DE UBATUBA

ESTÂNCIA BALNEÁRIA - ESTADO DE SÃO PAULO

*Ubatuba - Capital do Surfe*

- IV - universalização do ensino superior;
- V - evasão escolar;
- VI - adequação série / idade;
- VII - nível de formação / graduação dos professores;
- VIII - frequência escolar;
- IX - desempenho apurado no sistema de avaliação de rendimento escolar por unidade de ensino e consolidado.

Art. 8º. Os indicadores na área de saneamento básico e habitação serão apresentados em relação à:

- I - porcentagem de domicílios com acesso a água tratada;
- II - porcentagem de domicílios com esgotamento sanitário adequado;
- III - porcentagem de domicílios servidos com energia elétrica;
- IV - porcentagem de domicílios com serviço de coleta de lixo e limpeza urbana;
- V - porcentagem de domicílios com densidade acima de duas pessoas por dormitório;
- VI - porcentagem de domicílios com alguma inadequação habitacional;

Art. 9º. Os indicadores de renda e trabalho serão apresentados em relação à:

- I - renda domiciliar "per capita" média;
- II - proporção de domicílios com renda domiciliar "per capita" inferior à linha de indigência;
- III - proporção de domicílios com renda domiciliar "per capita" inferior à linha de pobreza;
- IV - desigualdade na distribuição da renda;
- V - população economicamente ativa;
- VI - taxa de atividade da população por faixa etária;
- VII - taxa de desemprego;

Art. 10. Os indicadores demográficos serão apresentados em relação à:

- I - população por faixa etária e gênero;
- II - esperança de vida ao nascer;
- III - porcentagem de população urbana e rural;
- IV - porcentagem de adolescentes gestantes (com menos de 20 anos).

Art. 11. Os indicadores financeiros serão apresentados em relação a:

- I - crescimento nominal da receita total (receita total do período atual / receita total do período anterior);
- II - crescimento real da receita total (receita total do período atual / receita total do período anterior corrigida)
- III - índice comparativo de gastos sociais e não sociais;
- IV - despesa com pessoal (para o município e por secretarias);
- V - despesa com pessoal / número de servidores;
- VI - despesa com pessoal / orçamento disponível;



# CÂMARA MUNICIPAL DE UBATUBA

ESTÂNCIA BALNEÁRIA - ESTADO DE SÃO PAULO

*Ubatuba - Capital do Surfe*

**Parágrafo único.** A despesa com pessoal inclui despesa com pessoal próprio mais encargos e com terceirizados, inclusive consultoria e locação de mão-de-obra.

**Art. 12.** Os indicadores referentes à gestão serão apresentados em relação à:

- I - capacitação (número de servidores que realizaram treinamento / número de servidores ativos);
- II - formação/graduação dos servidores;
- III - reciclagem dos servidores.

**Art. 13.** Os indicadores referentes ao meio ambiente serão apresentados em relação à:

- I - área verde por habitante;
- II - cobertura vegetal por habitante;
- III - área de lazer por habitante.

**Art. 14.** Os indicadores referentes à segurança pública serão apresentados em relação a:

- I - taxa de ocorrência policial por 10.000 habitantes;
- II - mortalidade por agressão por 10.000 habitantes;
- III - proporção de homicídio como causa de mortalidade;
- IV - mortalidade por acidentes de trânsito.

**Art. 15.** O detalhamento de cada indicador, bem como as respectivas fórmulas matemáticas que os expressarão será definido em decreto regulamentador expedido pelo Poder Executivo Municipal.

**Art. 16.** Todo cidadão residente no Município de Ubatuba, maior de idade, ou entidades representativas da sociedade podem atuar voluntariamente na avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo governo municipal.

§ 1º. Este trabalho não trará qualquer ônus para o Governo Municipal.

§ 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 do Executivo ou da Câmara Municipal 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.

**Art. 17.** Na execução desta Lei, os órgãos e entidades da Administração direta e indireta, e de serviços delegados prestarão toda colaboração solicitada e, em especial, fornecerão desempenho da qualidade dos serviços públicos.



# **CÂMARA MUNICIPAL DE UBATUBA**

**ESTÂNCIA BALNEÁRIA - ESTADO DE SÃO PAULO**

*Ubatuba - Capital do Surfe*

**Art. 18.** Para fins de elaboração dos indicadores de desempenho também deverão ser considerados os dados obtidos pela Ouvidoria do Município, da Câmara Municipal e ouvidoria dos órgãos e prestadores de serviços, os dados apurados nas caixas de sugestões, bem como as pesquisas de opinião com os usuários.

**Art. 19.** Os dados relativos à avaliação de desempenho dos serviços públicos deverão compreender os períodos semestrais de cada ano e serão de conhecimento público.

**Art. 20.** O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa) dias, a partir de sua publicação.

**Art. 21.** Esta Lei entrará em vigor em na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Ubatuba, 04 de junho de 2012.

  
Romerson de Oliveira - PSB  
Presidente



# CÂMARA MUNICIPAL DE UBATUBA

ESTÂNCIA BALNEÁRIA - ESTADO DE SÃO PAULO

*Ubatuba - Capital do Surfe*

LEI Nº. 3554 DE 04 DE JUNHO DE 2012.

(Autografo nº. 40/12, Projeto de Lei nº. 02/12, do Ver. Rogério Frediani - PSDB).

Estabelece indicadores relativos ao bem-estar da população do Município de Ubatuba 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.

Romerson de Oliveira, Presidente da Câmara Municipal de Ubatuba, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

Faço Saber que a Câmara Municipal aprovou e eu, nos termos do § 8º do artigo 40 da Lei Orgânica do Município, promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. Esta Lei estabelece indicadores relativos ao bem-estar da população do Município de Ubatuba 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, em consonância com o inciso X do Artigo 6º da Lei Federal nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990, visando:

- I - à melhoria da qualidade de vida da população por meio da análise dos serviços públicos oferecidos;
- II - à defesa dos interesses dos usuários e consumidores de serviços públicos;
- III - às práticas 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 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 tem 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 melhoria da qualidade do meio ambiente e das condições de vida da população.



# CÂMARA MUNICIPAL DE UBATUBA

ESTÂNCIA BALNEÁRIA - ESTADO DE SÃO PAULO

*Ubatuba - Capital do Surfe*

**Art. 3º.** Para 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;
- III - qualidade dos serviços públicos: consiste na adequação dos serviços ao uso e a satisfação dos consumidores e usuários, observadas as necessidades de sua universalização e a racionalização dos custos decorrentes, visando à melhora da qualidade de vida dos cidadãos.

**Art. 4º.** Os indicadores de desempenho descritos nesta Lei, deverão:

- I - serem desagregados geograficamente e apresentados para a municipalidade por divisão administrativa interna do município;
- II - serem apresentados com sua evolução no tempo.

**Art. 5º.** Para se analisar a otimização e a qualidade dos serviços públicos prestados, serão calculados indicadores nas seguintes áreas:

- I - saúde;
- II - educação;
- III - saneamento básico e habitação;
- IV - renda e trabalho;
- V - demográficos;
- VI - financeiros;
- VII - gestão;
- VIII - meio ambiente;
- IX - segurança pública.

**Art. 6º.** Os indicadores na área de saúde serão apresentados em relação a:

- I - mortalidade infantil;
- II - mortalidade materna;
- III - porcentagem de gestantes com seis ou mais consultas pré-natais;
- IV - mortalidade por causas externas (homicídios, acidentes de trânsito, suicídios, quedas acidentais, afogamentos e afins);
- V - mortalidade precoce em idosos (% porcentagem de óbitos entre 60 e 69 anos pelo total de óbitos acima dos 60 anos);
- VI - cobertura vacinal quanto à terceira dose da tetravalente;
- VII - cobertura vacinal quanto à tríplice virai;
- VIII - frequência de consultas ao dentista;
- IX - taxa de ocupação instalada em hospital;
- X - giros de leitos por mês;
- XI - números de médicos clínicos por 10.000 (dez mil) habitantes;
- XII - número de médicos pediatras por 10.000 (dez mil) habitantes.

**Art. 7º.** Os indicadores na área de educação serão apresentados em relação a:

- I - universalização da educação infantil;
- II - universalização do ensino fundamental;
- III - universalização do ensino médio;



# CÂMARA MUNICIPAL DE UBATUBA

ESTÂNCIA BALNEÁRIA - ESTADO DE SÃO PAULO

*Ubatuba - Capital do Surf*

- IV - universalização do ensino superior;
- V - evasão escolar;
- VI - adequação série / idade;
- VII - nível de formação / graduação dos professores;
- VIII - frequência escolar;
- IX - desempenho apurado no sistema de avaliação de rendimento escolar por unidade de ensino e consolidado.

**Art. 8º.** Os indicadores na área de saneamento básico e habitação serão apresentados em relação à:

- I - porcentagem de domicílios com acesso a água tratada;
- II - porcentagem de domicílios com esgotamento sanitário adequado;
- III - porcentagem de domicílios servidos com energia elétrica;
- IV - porcentagem de domicílios com serviço de coleta de lixo e limpeza urbana;
- V - porcentagem de domicílios com densidade acima de duas pessoas por dormitório;
- VI - porcentagem de domicílios com alguma inadequação habitacional;

**Art. 9º.** Os indicadores de renda e trabalho serão apresentados em relação à:

- I - renda domiciliar "per capita" média;
- II - proporção de domicílios com renda domiciliar "per capita" inferior à linha de indigência;
- III - proporção de domicílios com renda domiciliar "per capita" inferior à linha de pobreza;
- IV - desigualdade na distribuição da renda;
- V - população economicamente ativa;
- VI - taxa de atividade da população por faixa etária;
- VII - taxa de desemprego;

**Art. 10.** Os indicadores demográficos serão apresentados em relação à:

- I - população por faixa etária e gênero;
- II - esperança de vida ao nascer;
- III - porcentagem de população urbana e rural;
- IV - porcentagem de adolescentes gestantes (com menos de 20 anos).

**Art. 11.** Os indicadores financeiros serão apresentados em relação a:

- I - crescimento nominal da receita total (receita total do período atual / receita total do período anterior);
- II - crescimento real da receita total (receita total do período atual / receita total do período anterior corrigida)
- III - índice comparativo de gastos sociais e não sociais;
- IV - despesa com pessoal (para o município e por secretarias);
- V - despesa com pessoal / número de servidores;
- VI - despesa com pessoal / orçamento disponível;



# CÂMARA MUNICIPAL DE UBATUBA

ESTÂNCIA BALNEÁRIA - ESTADO DE SÃO PAULO

*Ubatuba - Capital do Surfe*

**Parágrafo único.** A despesa com pessoal inclui despesa com pessoal próprio mais encargos e com terceirizados, inclusive consultoria e locação de mão-de-obra.

**Art. 12.** os indicadores referentes à gestão serão apresentados em relação à:

- I - capacitação (número de servidores que realizaram treinamento / número de servidores ativos);
- II - formação/graduação dos servidores;
- III - reciclagem dos servidores.

**Art. 13.** Os indicadores referentes ao meio ambiente serão apresentados em relação à:

- I - área verde por habitante;
- II - cobertura vegetal por habitante;
- III - área de lazer por habitante.

**Art. 14.** Os indicadores referentes a segurança pública serão apresentados em relação a:

- I - taxa de ocorrência policial por 10.000 habitantes;
- II - mortalidade por agressão por 10.000 habitantes;
- III - proporção de homicídio como causa de mortalidade;
- IV - mortalidade por acidentes de trânsito.

**Art. 15.** O detalhamento de cada indicador, bem como as respectivas fórmulas matemáticas que os expressarão será definido em decreto regulamentador expedido pelo Poder Executivo Municipal.

**Art. 16.** Todo cidadão residente no Município de Ubatuba, maior de idade, ou entidades representativas da sociedade podem atuar voluntariamente na avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo governo municipal.

**§ 1º.** Este trabalho não trará qualquer ônus para o Governo Municipal.

**§ 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 do Executivo ou da Câmara Municipal 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.

**Art. 17.** Na execução desta Lei, os órgãos e entidades da Administração direta e indireta, e de serviços delegados prestarão toda colaboração solicitada e, em especial, fornecerão desempenho da qualidade dos serviços públicos.



# **CÂMARA MUNICIPAL DE UBATUBA**

**ESTÂNCIA BALNEÁRIA - ESTADO DE SÃO PAULO**

*Ubatuba - Capital do Surfe*

**Art. 18.** Para fins de elaboração dos indicadores de desempenho também deverão ser considerados os dados obtidos pela Ouvidoria do Município, da Câmara Municipal e ouvidoria dos órgãos e prestadores de serviços, os dados apurados nas caixas de sugestões, bem como as pesquisas de opinião com os usuários.

**Art. 19.** Os dados relativos à avaliação de desempenho dos serviços públicos deverão compreender os períodos semestrais de cada ano e serão de conhecimento público.

**Art. 20.** O Poder-Executivo regulamentará a presente Lei, no prazo de 90 (noventa) dias, a partir de sua publicação.

**Art. 21.** Esta Lei entrará em vigor em na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Ubatuba, 04 de junho de 2012.

  
Romerson de Oliveira - PSB  
Presidente