



CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA Divisão de Documentação e Arquivo		
LEI Nº	FLS	
5.336	041	

Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

LEI MUNICIPAL Nº 5.336

EMENTA: ESTABELECE INDICADORES DE DESEMPENHO RELATIVOS À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO MUNICÍPIO DE VOLTA REDONDA.

A Câmara Municipal de Volta Redonda aprova e eu, em conformidade com os §§ 1º e 8º do Artigo 60 da Lei Orgânica do Município, promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

SEÇÃO I DOS OBJETIVOS

Art. 1º - Esta Lei institui indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Volta Redonda, objetivando a proteção e defesa dos usuários de serviços e consumidores, visando:

- I. A defesa dos interesses de seus usuários e consumidores;
- II. A prática de ações preventivas de fiscalização dos serviços públicos, de forma a evitar danos aos seus usuários e consumidores.
- III. Estabelecer parâmetros de qualidade que sirvam de orientação às políticas destinadas a melhoria dos serviços públicos prestados.
- IV. Prestação de serviços públicos de qualidade adequados às necessidades dos munícipes.
- V. Otimização do princípio da eficiência previsto no artigo 37, *caput* da constituição federal.

Parágrafo único - O disposto nesta Lei aplica-se aos serviços 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. Os níveis crescentes de:
 - a) Universalização dos serviços públicos;
 - b) Continuidade dos serviços públicos;
 - c) Rapidez no restabelecimento dos serviços públicos;





CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação e Arquivo		
LEI Nº	FLS.	
5.336	042	

Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

LEI MUNICIPAL Nº 5.336

- d) Qualidade dos bens e serviços públicos;
 - e) Acessibilidade digital dos serviços públicos;
 - f) Desburocratização e modernização de trâmites e *processos* para facilitar a entrega de *serviços* públicos ao cidadão.
- III. A redução gradativa com a garantia de qualidade dos bens e serviços:
- a) dos custos operacionais dos bens e serviços públicos;
 - b) 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 de Volta Redonda:

- I. Saúde pública;
- II. Educação básica;
- III. Segurança no trânsito;
- IV. Proteção, conservação, recuperação e educação ambiental;
- V. Limpeza pública;
- VI. Transportes públicos.

Parágrafo único - O Poder Executivo fornecerá à Câmara Municipal de Volta Redonda os dados parciais e anuais pertinentes aos indicadores, no segundo bimestre do exercício seguinte às avaliações, mantendo-os atualizados quadrimestralmente.

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, pela Constituição do Estado do Rio de Janeiro e Lei Orgânica do Município de Volta Redonda;
- 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.





CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA Divisão de Documentação e Arquivo		
LEI Nº	FLS	
5.336	043	

Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

LEI MUNICIPAL Nº 5.336

CAPÍTULO II DAS SANÇÕES

Art. 5º - As infrações às normas desta Lei serão penalizadas especificamente pelas sanções previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Volta Redonda e nos regulamentos das entidades da administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único - 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, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

CAPÍTULO III DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

SEÇÃO I DOS SERVIÇOS DE SAÚDE PÚBLICA

Art. 6º - Esta seção define os indicadores relativos à saúde pública no Município de Volta Redonda.

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. 7º - A quantificação dos níveis de ações de saúde será calculada considerando:

- I. A quantidade de exames preventivos de saúde (adulto e infantil);
- II. O tempo médio de atendimento para consultas (adulto e infantil);
- III. O tempo médio de atendimento para análises clínicas (adulto e infantil);
- IV. O tempo médio de atendimento para outros procedimentos e exames (adulto e infantil);
- V. O tempo médio para a realização de procedimentos de alta complexidade;
- VI. Disponibilidade e qualidade de transportes para tratamentos fora do domicílio;
- VII. O número de crianças vacinadas, conforme protocolos e diretrizes do ministério da saúde.





CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação e Arquivo		
LEI Nº	FLS	
5.336	044	

Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

LEI MUNICIPAL Nº 5.336

SEÇÃO II DOS SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO BÁSICA

Art. 8º - Esta seção define os indicadores dos serviços de educação básica no Município de Volta Redonda.

Parágrafo único - Enquadram-se na educação básica, para os efeitos desta Lei, os ensinos infantil, fundamental e médio ministrados em estabelecimentos públicos municipais ou que atuam por contrato ou convênio.

Art. 9º - A quantificação dos índices de ensino será calculada considerando o:

- 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 entre bairro de moradia/local da escola;
- X. Nível de desempenho apurado pela secretaria municipal de educação com a avaliação de aproveitamento e desempenho escolar dos alunos da rede municipal de ensino.

SEÇÃO III DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA NO TRÂNSITO

Art. 10 - Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de segurança no trânsito do Município de Volta Redonda.

Art. 11 - A quantificação dos índices de ocorrências será calculada considerando:

- I. O número de acidentes fatais ocorridos no trânsito, no conjunto e no período considerado;
- II. O número de acidentes no trânsito com lesões, ocorridos no conjunto e no período considerado;
- III. A média aritmética mensal dos congestionamentos, medida em quilômetros, nos horários de pico;
- IV. Qualidade de pavimentação das vias públicas.





CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação e Arquivo		
LEI Nº	FLS	
5.336	045	

Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

LEI MUNICIPAL Nº 5.336

SEÇÃO IV DOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE

Art. 12 - Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de proteção, conservação, recuperação e educação ambiental do Município de Volta Redonda.

Art. 13 - A quantificação dos índices de qualidade do meio ambiente será calculada considerando:

- I. A área verde por habitante por metro quadrado;
- II. A 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 e proteção de nascentes e matas ciliares;
- V. Qualidade da água potável tratada distribuída;
- VI. Índice e qualidade de coleta e tratamento de esgoto;
- VII. Número de moradias em áreas de risco;
- VIII. Índices de poluição sonora.

Art. 14 - 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. 15 - 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. 16 - Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de limpeza pública do Município de Volta Redonda.

Art. 17 - A quantificação dos índices de coleta e destinação final de lixo será calculada considerando:

- I. A população atendida por coleta de lixo;
- II. A população atendida por coleta de lixo seletiva, inclusive coleta de óleo de cozinha usado;





CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação e Arquivo		
LEI Nº	FLS	
5.336	046	A

Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

LEI MUNICIPAL Nº 5.336

- III. A proporção de lixo seletivo coletado;
- IV. A destinação final do lixo, inclusive de óleo de cozinha usado;
- V. A varrição de logradouros públicos;
- VI. A intervenção com limpeza e urbanização em áreas e lotes limítrofes com vias públicas;
- VII. A implementação de medidas de conscientização e a adesão do cidadão ao programa lixo zero da prefeitura municipal de volta redonda.

SEÇÃO VI DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTES COLETIVOS

Art. 18 - Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de transporte coletivo urbano do Município de Volta Redonda.

Art. 19 - Os indicadores de desempenho dos serviços de transporte coletivo urbano do Município de Volta Redonda serão calculados considerando:

- I. O tempo médio de espera dos usuários nos pontos de parada para embarque no transporte coletivo urbano;
- II. O tempo médio para o deslocamento dos usuários de seus domicílios aos locais de destino;
- III. A velocidade média do deslocamento do ônibus em horário normal e em horário de pico;
- IV. O nível médio de pontualidade por empresa;
- V. O nível de limpeza da área de circulação nos pontos de embarque e desembarque;
- VI. O nível de limpeza, idade, conservação e manutenção da frota.

SEÇÃO VII DAS FÓRMULAS QUE EXPRESSAM OS INDICADORES DE DESEMPENHO

Art. 20 - 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.





CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação e Arquivo		
LEI Nº	FLS	
5.336	047	A

Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

LEI MUNICIPAL Nº 5.336

CAPÍTULO IV DA PARTICIPAÇÃO VOLUNTÁRIA DOS MUNICÍPIES NA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 21 - Todo cidadão residente no município de Volta Redonda, maior de idade, ou entidades representativas da sociedade podem atuar, voluntariamente, na avaliação dos serviços públicos previstos nesta Lei, sem qualquer ônus para o Município.

§ 1º - A atuação do munícipe voluntário consistirá na avaliação feita pessoalmente, por meio de correspondência ou via eletrônica a ser disponibilizada e amplamente divulgada no site oficial da Prefeitura Municipal de Volta Redonda - www.portalvr.com, em formulário próprio, contendo seu nome, identificação, endereço e meio de contato para posterior resposta às avaliações.

§ 2º - As avaliações deverão ser dirigidas à ouvidoria dos órgãos, dos prestadores de serviço e, obrigatoriamente 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. 22 - 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 os dados necessários para avaliação dos indicadores de desempenho da qualidade dos serviços públicos referidos no art. 3º desta Lei.

Art. 23 - 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. 24 - Os dados relativos à avaliação de desempenho dos serviços públicos deverão compreender o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de cada ano, sendo obrigatória a avaliação trimestral com a divulgação dos dados parciais.





CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação e Arquivo		
LEI Nº	FLS	
5.336	048	A

Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

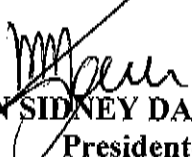
LEI MUNICIPAL Nº 5.336

Art. 25 - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias a partir de sua publicação.

Art. 26 - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias ou suplementares, se necessário.

Art. 27 - Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Volta Redonda, 11 de maio de 2017.


WELDERSON SIDNEY DA SILVA TEIXEIRA
Presidente

Projeto de Lei nº 060/2017.
Autoria: Vereador Fernando Martins
jpd/.

*PUBLICADO NO ORGÃO OFICIAL DO MUNICÍPIO
VOLTA REDONDA EM DESTAQUE* Nº _____
DE _____/_____/_____



LEI MUNICIPAL Nº 5.336

EMENTA: ESTABELECE INDICADORES DE DESEMPENHO RELATIVOS À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO MUNICÍPIO DE VOLTA REDONDA.

A Câmara Municipal de Volta Redonda, aprova e eu, em conformidade com os §§ 1º e 8º do Artigo 60 da Lei Orgânica do Município, promulgo a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**SEÇÃO I
DOS OBJETIVOS**

Art. 1º - Esta Lei institui indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Volta Redonda, objetivando a proteção e defesa dos usuários de serviços e consumidores, visando:

- I - A defesa dos interesses de seus usuários e consumidores;
- II - A prática de ações preventivas de fiscalização dos serviços públicos, de forma a evitar danos aos seus usuários e consumidores;
- III - Estabelecer parâmetros de qualidade que sirvam de orientação às políticas destinadas a melhorar os serviços públicos prestados;
- IV - Prestação de serviços públicos de qualidade adequados às necessidades dos munícipes;
- V - Otimização do princípio da eficiência previsto no artigo 37, caput da constituição federal.

Parágrafo único - O disposto nesta Lei aplica-se aos serviços 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:
 - a) Os 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;
 - e) Acessibilidade digital dos serviços públicos;
 - f) Desburocratização e modernização de trâmites e processos para facilitar a entrega de serviços públicos ao cidadão.
 - II - A redução gradativa com a garantia de qualidade dos bens e serviços:
 - a) dos custos operacionais dos bens e serviços públicos;
 - b) do desperdício de produtos e serviços;
 - IV - A melhoria da qualidade do meio ambiente e das condições de vida da população.

VOLTA REDONDA EM DESTAQUE

Art. 3º - Os indicadores de desempenho, previstos nesta Lei, referem-se aos seguintes serviços públicos considerados essenciais à população de Volta Redonda:

- I. Saúde pública;
- II. Educação básica;
- III. Segurança no trânsito;
- IV. Proteção, conservação, recuperação e educação ambiental;
- V. Limpeza pública;
- VI. Transportes públicos.

Parágrafo único - O Poder Executivo fornecerá à Câmara Municipal de Volta Redonda os dados parciais e anuais pertinentes aos indicadores, no segundo bimestre do exercício seguinte às avaliações, mantendo-os atualizados trimestralmente.

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, pela Constituição do Estado do Rio de Janeiro e Lei Orgânica do Município de Volta Redonda;
- 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 DAS SANÇÕES

Art. 5º - As infrações às normas desta Lei serão penalizadas, especificamente, pelas sanções previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Volta Redonda e nos regulamentos das entidades de administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único - 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, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

VOLTA REDONDA EM DESTAQUE

**CAPÍTULO III
DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

**SEÇÃO I
DOS SERVIÇOS DE SAÚDE PÚBLICA**

Art. 6º - Esta seção define os indicadores relativos à saúde pública no Município de Volta Redonda.

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. 7º - A quantificação dos níveis de ações de saúde será calculada considerando:

- I - A quantidade de exames preventivos de saúde (adulto e infantil);
- II - O tempo médio de atendimento para consultas (adulto e infantil);
- III - O tempo médio de atendimento para análises clínicas (adulto e infantil);
- IV - O tempo médio de atendimento para outros procedimentos e exames (adulto e infantil);
- V - O tempo médio para a realização de procedimentos de alta complexidade;
- VI - Disponibilidade e qualidade de transportes para tratamentos fora do domicílio;
- VII - O número de crianças vacinadas, conforme protocolos e diretrizes do ministério da saúde.

**SEÇÃO II
DOS SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO BÁSICA**

Art. 8º - Esta seção define os indicadores dos serviços de educação básica no Município de Volta Redonda.

Parágrafo único - Enquadram-se na educação básica, para os efeitos desta Lei, os ensinos infantil, fundamental e médio ministrados em estabelecimentos públicos municipais ou que atuam por contrato ou convênio.

Art. 9º - A quantificação dos índices de ensino será calculada considerando o:

- 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 seriedade;
- IX - Nível de compatibilidade entre bairro da moradia/local da escola;
- X - Nível de desempenho apurado pela secretaria municipal de educação com a avaliação de aproveitamento e desempenho escolar dos alunos da rede municipal de ensino.

VOLTA REDONDA EM DESTAQUE

**SEÇÃO III
DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA NO TRÂNSITO**

Art. 10 - Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de segurança no trânsito do Município de Volta Redonda.

Art. 11 - A quantificação dos índices de ocorrências será calculada considerando:

- I - O número de acidentes fatais ocorridos no trânsito, no conjunto e no período considerado;
- II - O número de acidentes no trânsito com lesões, ocorridos no conjunto e no período considerado;
- III - A média aritmética mensal dos congestionamentos, medida em quilômetros nos horários de pico;
- IV - Qualidade de pavimentação das vias públicas.

**SEÇÃO IV
DOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE**

Art. 12 - Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de proteção, conservação, recuperação e educação ambiental do Município de Volta Redonda.

Art. 13 - A quantificação dos índices de qualidade do meio ambiente será calculada considerando:

- I - A área verde por habitante por metro quadrado;
- II - A 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 e proteção de nascentes e matas ciliares;
- V - Qualidade da água potável tratada distribuída;
- VI - Índice e qualidade de coleta e tratamento de esgoto;
- VII - Número de moradias em áreas de risco;
- VIII - Índices de poluição sonora.

Art. 14 - 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. 15 - 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.

VOLTA REDONDA EM DESTAQUE

**SEÇÃO V
DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA PÚBLICA**

Art. 16 - Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de limpeza pública do Município de Volta Redonda.

Art. 17 - A quantificação dos índices de coleta e destinação final de lixo será calculada considerando:

- I. A população atendida por coleta de lixo;
- II. A população atendida por coleta de lixo seletiva, inclusive coleta de óleo de cozinha usado;
- III. A proporção de lixo seletivo coletado;
- IV. A destinação final do lixo, inclusive de óleo de cozinha usado;
- V. A variação de logradouros públicos;
- VI. A intervenção com limpeza e urbanização em áreas e lotes limítrofes com vias públicas;
- VII. A implementação de medidas de conscientização e a adesão do cidadão ao programa lixo zero da prefeitura municipal de volta redonda.

**SEÇÃO VI
DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTES COLETIVOS**

Art. 18 - Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de transporte coletivo urbano do Município de Volta Redonda.

Art. 19 - Os indicadores de desempenho dos serviços de transporte coletivo urbano do Município de Volta Redonda serão calculados considerando:

- I. O tempo médio de espera dos usuários nos pontos de parada para embarque no transporte coletivo urbano;
- II. O tempo médio para o deslocamento dos usuários de seus domicílios aos locais de destino;
- III. A velocidade média do deslocamento do ônibus em horário normal e em horário de pico;
- IV. O nível médio de pontualidade por empresa;
- V. O nível de limpeza da área de circulação nos pontos de embarque e desembarque;
- VI. O nível de limpeza, idade, conservação e manutenção da frota.

**SEÇÃO VII
DAS FÓRMULAS QUE EXPRESSAM OS INDICADORES DE DESEMPENHO**

Art. 20 - 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.

VOLTA REDONDA EM DESTAQUE

CAPÍTULO IV
DA PARTICIPAÇÃO VOLUNTÁRIA DOS MUNICÍPIES NA
AValiação DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 21 - Todo cidadão residente no município de Volta Redonda, maior de idade, ou entidades representativas da sociedade podem atuar voluntariamente na avaliação dos serviços públicos previstos nesta Lei, sem qualquer ônus para o Município.

§ 1º - A atuação do munícipe voluntário consistirá na avaliação feita pessoalmente, por meio de correspondência ou via eletrônica a ser disponibilizada e amplamente divulgada no site oficial da Prefeitura Municipal de Volta Redonda - www.portalvr.com, em formulário próprio, contendo seu nome, identificação, endereço e meio de contato para posterior resposta às avaliações.

§ 2º - As avaliações deverão ser dirigidas à ouvidoria dos órgãos dos prestadores de serviço e, obrigatoriamente 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. 22 - 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 os dados necessários para avaliação dos indicadores de desempenho da qualidade dos serviços públicos referidos no art. 3º desta Lei.

Art. 23 - 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. 24 - Os dados relativos à avaliação de desempenho dos serviços públicos deverão compreender o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de cada ano, sendo obrigatória a avaliação trimestral com a divulgação dos dados parciais.

Art. 25 - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias a partir de sua publicação.

Art. 26 - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias ou suplementares, se necessário.

Art. 27 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Volta Redonda, 11 de maio de 2017.

WELDERSON SIDNEY DA SILVA TEIXEIRA
Presidente

VOLTA REDONDA EM DESTAQUE