

---

## ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA – ASSESSORIA TÉCNICA

LEI Nº 6.168, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1998

Institui o Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos e dá outras providências.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ estatui e eu sanciono a seguinte Lei:

### TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - É instituído, através desta Lei, o Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos, com objetivo de estabelecer padrões mínimos de qualidade dos serviços de natureza pública, nos termos do art. 175, parágrafo único, inciso IV, da Constituição Federal e art. 22 da Lei Federal 8.078/90.

Parágrafo único - O disposto neste Código aplica-se aos serviços de natureza pública e bens de uso comum da população, em âmbito estadual, prestados por empresas públicas, privadas e demais organismos da administração direta e indireta.

Art. 2º - São objetivos deste Código, ainda, balizar e avaliar a qualidade dos serviços de natureza pública e bens de uso comum, buscando a satisfação dos consumidores, tendo por base as necessidades de universalização dos serviços e racionalização dos custos decorrentes, especialmente nas áreas de:

- I - energia elétrica;
- II - águas e esgotos;
- III - telecomunicações;
- IV - saúde pública;
- V - educação básica;
- VI - segurança pública;
- VII - proteção do meio ambiente;
- VIII - transporte;
- IX - justiça;
- X - assistência social básica.

Art. 3º - A qualidade dos serviços de natureza pública será aferida por consultas técnicas e científicas junto aos usuários e por indicadores de desempenho, buscando-se alcançar:

- I - universalização dos serviços públicos;
- II - continuidade dos serviços públicos;
- III - rapidez no restabelecimento dos serviços públicos;
- IV - qualidade dos bens e serviços públicos;
- V - redução dos níveis de perda dos produtos;
- VI - melhoria da qualidade do ambiente e de vida da população.

Art. 4º - É facultado a qualquer pessoa residente no Estado do Pará, maior de idade, integrar o Cadastro de Usuários Voluntários Interessados em Participar dos Assuntos

de Serviços Públicos, que receberão periodicamente informações dos andamentos dos trabalhos pertinentes a esta Lei, comprometendo-se a prestar informações rotineiras sobre a qualidade dos serviços de que forem usuários.

§ 1º - Os Usuários Voluntários referidos neste artigo votarão nos índices e metas estabelecidos neste Código, como também poderão propor para a apreciação do organismo oficial indicado a formulação de novos indicadores e metas.

§ 2º - É estabelecido o prazo de 30 dias após o recebimento do documento contendo a formulação, metas, exemplos didáticos de cálculos e apuração dos indicadores, além de carta resposta com porte postal pago para possibilitar o exercício do voto de que trata o parágrafo anterior.

§ 3º - As metas dos indicadores de que trata este Código após serem votadas pelos Usuários Voluntários, serão encaminhadas para deliberação do Poder Legislativo quanto à viabilidade de inclusão nos Projetos de Lei dos Orçamentos Anuais.

§ 4º - O Cadastro de Usuários Voluntários de Serviços Públicos de que trata o caput deste artigo deverá ser atualizado semestralmente e mantido à disposição da sociedade para consultas, em organismo próprio do Poder Executivo.

## TÍTULO II DAS PREMIAÇÕES E SANÇÕES

Art. 5º - A Assembléia Legislativa distinguirá anualmente com premiação honorífica as equipes de profissionais e os prestadores de serviços que se destacarem por atingir os dez melhores padrões de desempenho no Estado.

Art. 6º - Às infrações das normas deste Código, não penalizadas especificamente pela Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, serão aplicadas multas estabelecidas em lei específica.

## TÍTULO III DOS INDICADORES BÁSICOS DE DESEMPENHO

### SEÇÃO I DOS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA

Art. 7º - A quantificação dos índices de continuidade, níveis de tensão e o tempo médio de atendimento ao consumidor de energia elétrica por conjunto, será calculada através dos seguintes indicadores:

I - duração equivalente de interrupção de energia elétrica, por consumidor do conjunto considerado;

II - frequência equivalente de interrupção de energia elétrica, por consumidor do conjunto considerado;

III - energia total interrompida no conjunto considerado;

IV - número de reclamações procedentes;

V - tempo médio de atendimento à unidade consumidora urbana;

VI - tempo médio de atendimento à unidade consumidora rural;

VII - matriz de Qualidade Técnica dos Serviços de Energia Elétrica, indicador global, oriundo da ponderação dos demais indicadores deste artigo.

## SEÇÃO II DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 8º - A quantificação dos índices de continuidade, níveis de pressão, tempo médio de atendimento ao consumidor e perdas do sistema de água por conjunto é calculada conforme os seguintes indicadores:

I - duração equivalente de interrupção de água, por consumidor do conjunto considerado;

II - frequência equivalente de interrupção de água, por consumidor do conjunto considerado;

III - água total interrompida no conjunto considerado;

IV - número de reclamações procedente;

V - tempo médio de atendimento à unidade consumidora urbana;

VI - tempo médio de atendimento à unidade consumidora rural;

VII - matriz de Qualidade Técnica, indicador global, oriundo da ponderação dos demais indicadores deste artigo.

## SEÇÃO III DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Art. 9º - A quantificação dos índices de atendimento e universalização dos serviços de telecomunicações é calculada conforme os seguintes indicadores:

I - taxa de solicitação de conserto para cada 100 telefones;

II - taxa de atendimento de reparação;

III - taxa de cumprimento de ordem de serviço;

IV - taxa de contas reclamadas;

V - taxa de obtenção do tom de discar;

VI - taxa de atendimento dos serviços especiais;

VII - taxa de chamadas completadas;

VIII - taxa de solicitação de consertos repetidas em trinta (30) dias;

IX - tempo médio de espera para aquisição de nova linha telefônica;

X - taxa de chamadas completadas locais;

XI - disponibilidade de redes;

XII - percentagem de transação com tempo menor que cinco (5) segundos;

XIII - número de terminais telefônicos públicos para cada mil habitantes;

XIV - número de terminais telefônicos convencionais e celulares em operação em relação a cada cem habitantes;

XV - matriz de Qualidade Técnica dos Serviços de Telecomunicações, indicador global, oriundo da ponderação dos demais indicadores deste artigo.

## SEÇÃO IV DOS SERVIÇOS DE SAÚDE PÚBLICA

Art. 10 - A quantificação dos índices de mortalidade infantil é calculada conforme os seguintes indicadores:

I - coeficiente de mortalidade infantil para crianças até um ano de idade;

II - coeficiente de mortalidade infantil de zero a cinco anos de idade.

Art. 11 - A quantificação dos índices de expectativa é calculada conforme os seguintes indicadores:

- I - mortalidade proporcional até um ano de idade;
- II - mortalidade proporcional até cinco anos de idade;
- III - mortalidade proporcional acima de cinquenta anos de idade;
- IV - indicador de longevidade ou expectativa de vida da população;
- V - matriz de Qualidade Técnica dos Serviços de Saúde Pública, indicador global, oriundos da ponderação dos demais indicadores deste artigo.

Art. 12 - A quantificação dos níveis de ações preventivas é calculado conforme os seguintes indicadores:

- I - níveis de aleitamento materno;
- II - níveis de exames preventivos de saúde;
- III - tempo médio de atendimento;
- IV - número de crianças vacinadas.

§ 1º - O indicador expresso no item II objetiva avaliar oferta de consultas para fins de prevenção de câncer, diabetes, hipertensão, exames ginecológicos e outras medidas preventivas.

§ 2º - O indicador expresso no item III objetiva avaliar o tempo decorrido entre a solicitação de consulta e o efetivo atendimento.

## SEÇÃO V DA EDUCAÇÃO BÁSICA

Art. 13 - A quantificação dos índices de educação básica é calculada conforme os seguintes indicadores:

- I - nível de universalização do ensino de 1º e 2º grau;
- II - nível de evasão escolar;
- III - nível de alfabetização na faixa etária;
- IV - nível de repetência;
- V - aproveitamento mínimo;

VI - matriz de Qualidade Técnica da Educação Básica, indicador global, oriundo da ponderação dos demais indicadores deste artigo.

## SEÇÃO VI DA SEGURANÇA PÚBLICA

Art. 14 - A quantificação dos índices de ocorrências é calculada pelos seguintes indicadores:

- I - número proporcional de homicídios;
- II - número proporcional de roubos;
- III - número proporcional de arrombamentos;
- IV - número proporcional de acidentes fatais ocorridos no trânsito no conjunto considerado no ano;

V - número proporcional de acidentados com lesões devido a acidentes de trânsito ocorridos no conjunto considerado no período;

VI - matriz de Qualidade Técnica de Segurança Pública, indicador global, oriundo da ponderação dos demais indicadores deste artigo.

§ 1º - O índice expresso no item II aplica-se no caso de violência à pessoa.  
§ 2º - O índice expresso no item III aplica-se no caso de violência ao patrimônio.  
§ 3º - Os índices expressos nos itens IV e V referem-se a acidentes de trânsito.

## SEÇÃO VII DA PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE

Art. 15 - A quantificação dos índices das áreas verdes e de lazer é calculada conforme os seguintes indicadores:

- I - área verde em metros quadrados por habitante;
- II - área de lazer em metros quadrados por habitante.

Art. 16 - A quantificação dos índices de coleta e destinação final do lixo será calculada segundo os seguintes indicadores:

- I - população atendida por coleta de lixo;
- II - proporção do lixo coletado;
- III - população atendida por coleta de lixo seletiva;
- IV - proporção de lixo seletivo coletado;
- V - destinação final.

Art. 17 - A quantificação dos índices de qualidade do ar será calculada segundo os seguintes indicadores:

- I - nível de monóxido de carbono no ar;
- II - nível de dióxido de enxofre;
- III - nível de óxido de nitrogênio;
- IV - nível de hidrocarbonetos;
- V - nível de materiais particulados.

Art. 18 - A quantificação dos níveis de ruído será calculada segundo o indicador que mede o ruído médio em decibéis.

Art. 19 - O índice de qualidade de água do sistema fluvial leva em consideração o seguinte:

- I - oxigênio dissolvido;
- II - coliformes fecais;
- III - PH;
- IV - DBO (demanda biológica de oxigênio);
- V - nitratos;
- VI - fosfatos;
- VII - sólidos totais.

Art. 20 - A quantificação da matriz de Qualidade de proteção ao Meio Ambiente, indicador global, oriundo da ponderação de todos indicadores de que trata esta seção VII.

## SEÇÃO VIII DOS TRANSPORTES

Art. 21 - A quantificação dos índices relativos aos transportes públicos e rodovias será calculado pelos seguintes indicadores:

I - tempo necessário para deslocamento (ida e volta) dos trabalhadores de seus domicílios aos locais de trabalho, utilizando transportes públicos municipais e intermunicipais;

II - velocidade média do deslocamento, no horário de pico dos veículos nos aglomerados urbanos no Estado;

III - percentagem da população com possibilidade de deslocar-se de sua residência ao local de trabalho utilizando bicicletas;

IV - nível de pontualidade;

V - relação percentual entre os quilômetros de rodovias intermunicipais e estaduais que requerem manutenção sobre quilômetros totais de rodovias existentes;

VI - relação percentual entre a quilometragem de estradas intermunicipais e estaduais adequadamente sinalizadas pela quilometragem total de estradas do conjunto;

VII - matriz de Qualidade Técnica dos Transportes, indicador global, oriundo da ponderação dos demais indicadores deste artigo.

## SEÇÃO IX DA JUSTIÇA

Art. 22 - A quantificação dos índices relativos à justiça será calculada pelos seguintes indicadores:

I - tempo médio de atendimento ao cidadão quando de demandas judiciais;

II - índice de satisfação do cidadão com os serviços de justiça;

III - nível de universalização dos serviços de justiça;

IV - taxa de resolução de demandas de cidadãos por justiça em prazos inferiores a 90 dias;

V - matriz de Qualidade Técnica da Justiça, indicador global, oriundo da ponderação dos demais indicadores deste artigo.

## SEÇÃO X DA ASSISTÊNCIA SOCIAL BÁSICA

Art. 23 - A quantificação dos índices relativos à assistência social básica será calculado pelos seguintes indicadores:

I - índice de população abaixo da linha de pobreza;

II - índice de população morando em subhabitação;

III - índice de desenvolvimento humano;

IV - índice de menores abandonados;

V - matriz de Qualidade Técnica da Assistência Social Básica, indicador global, oriundo da ponderação dos demais indicadores deste artigo.

Art. 24 - Fica o Poder Executivo autorizado a regulamentar a presente Lei através de decreto, estabelecendo qual o organismo próprio para fiscalizar a aplicação desta Lei; e:

I - a formulação dos indicadores que compõem este Código e outros complementares;

II - as metas dos indicadores;

III - consulta anual com os usuários dos serviços públicos para aferição de que trata o caput do artigo 3º.

§ 1º - Os órgãos prestadores de serviços de natureza pública, inclusive as empresas privadas, fornecerão os dados necessários para a apuração dos indicadores previstos neste Código.

§ 2º - O Poder Executivo com base nas pesquisas de opinião pública e nas auditorias técnicas enviará à Assembléia Legislativa relatórios trimestrais da evolução dos indicadores de que trata este Código.

Art. 25 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 26 - Revogam-se as disposições em contrário.

PALÁCIO DO GOVERNO, 7 de dezembro de 1998.

ALMIR GABRIEL  
Governador do Estado

\* Republicada por incorreção no Diário Oficial do Estado nº 28.858, de 9/12/1998.

DOE Nº 28.860, de 11/12/1998.

---

TEXTO IDÊNTICO AO PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DO PARÁ



ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA

---

ESTADO DO PARÁ