LEI Nº 14.249, DE 29 DE JULHO DE 2002.

- Regulamentado pelo Decreto nº 5.744, de 15-04-2003.

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

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I
Dos Objetivos

Art. 1°. Esta Lei estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Estado de Goiás, objetivando a defesa do consumidor, em consonância com os arts. 5º, inciso XXXII, e 175, parágrafo único, inciso II, da Constituição Federal, e 55 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 de natureza pública prestados por empresas estatais e privadas, bem como por órgãos da administração pública estadual direta e demais entidades da indireta.

Art. 2º. A qualidade dos serviços públicos será aferida por indicadores de desempenho, que têm por objetivos possibilitar:

I - a defesa preventiva do consumidor;

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:

a) custos operacionais dos bens e serviços públicos;

b) níveis de perda dos produtos;

IV - a melhoria da qualidade do ambiente e das condições de vida da população.

Art. 3º. Os indicadores de desempenho, previstos nesta Lei, referem-se aos seguintes serviços públicos:

I - energia elétrica;

II - água e esgoto;

III - telecomunicações;

IV - saúde pública;

V - educação básica;

VI - segurança pública;

VII - proteção do meio ambiente;

VIII - transportes;

Parágrafo único. As empresas, os órgãos e as demais entidades de que trata o parágrafo único do art. 1º, prestadores de serviços de natureza pública, no cumprimento de atribuições originárias ou estabelecidas por convênio, fornecerão à Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, nos prazos por ela determinados, os dados mensais necessários para a apuração dos indicadores de desempenho.

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 - padrões mínimos: conjunto formado por níveis e metas que devem ser atingidos pelos serviços públicos considerados;

III - serviços públicos: são aqueles assim definidos pelas Constituições Federal e do Estado de Goiás e leis orgânicas dos Municípios;

IV - 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;

V - conjunto: são as localidades urbanas ou rurais e as regiões geográficas oficiais do Estado de Goiás.

Parágrafo único. O indicador de desempenho será considerado:

I - crescente, quando o seu valor aritmético for diretamente proporcional ao desempenho técnico;

II - decrescente, quando seu valor aritmético for inversamente proporcional ao desempenho técnico.

Seção III
Do Fórum de Defesa do Consumidor e do Usuário dos Serviços Públicos

Art. 5º. O Fórum de Defesa do Consumidor e do Usuário dos Serviços Públicos, criado pelo Decreto nº. 5.257, de 13 de julho de 2000, vinculado à Secretaria do Planejamento e Desenvolvimento e institucionalizado por esta Lei, passa a ter a seguinte composição:

I - Secretários:

a) do Planejamento e Desenvolvimento, que o presidirá;

b) da Infra-Estrutura;

c) do Meio Ambiente, dos Recursos Hídricos e da Habitação;

d) da Saúde;

e) da Educação;

f) da Segurança Pública e Justiça;

g) Chefe do Gabinete Civil;

II - Procurador-Geral do Estado;

III - Ouvidor-Geral do Estado;

IV - Presidentes:

a) da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos;

b) da Agência Goiana de Comunicação;

c) da Agência Goiana de Desenvolvimento Rural e Fundiário;

d) da Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos;

e) da Agência Goiana de Meio Ambiente;

f) da Agência Goiana de Transportes e Obras;

V - Delegado-Chefe da Delegacia de Defesa do Consumidor;

VI - Superintendentes:

a) do PROCON/GO;

b) da Vigilância Sanitária.

§ 1º. Poderão participar do Fórum de Defesa do Consumidor e do Usuário dos Serviços Públicos como convidados:

I - o Presidente da Assembléia Legislativa do Estado de Goiás ou seu representante;

II - o Presidente do Tribunal de Justiça do Estado ou seu representante;

III - o Procurador-Geral de Justiça ou seu representante;

IV - os Presidentes ou representantes:

a) da Agência Nacional de Energia Elétrica;

b) da Agência Nacional de Telecomunicações;

c) da Agência Nacional do Petróleo;

d) da Agência Nacional de Saúde Suplementar;

e) da Agência Nacional de Vigilância Sanitária;

f) do Instituto Nacional de Metrologia, Normatização e Qualidade Industrial;

g) de outras agências nacionais relacionadas com os serviços públicos, os seus usuários e os consumidores em geral;

V - os Reitores ou representantes das Universidades:

a) Federal de Goiás;

b) Estadual de Goiás;

c) Católica de Goiás;

VI - um representante das instituições isoladas de ensino superior do Estado de Goiás;

VII - os Presidentes ou representantes das Federações:

a) da Indústria do Estado de Goiás;

b) do Comércio do Estado de Goiás;

c) das Associações Comerciais e Industriais de Goiás;

VIII - um representante das entidades sindicais representativas de profissionais de nível universitário;

IX - um representante das entidades representativas dos usuários dos serviços públicos;

X - um representante das entidades representativas das empresas operadoras dos serviços públicos.

§ 2º. Para cada membro titular do Fórum previsto no caput deste artigo haverá um suplente designado pelo respectivo órgão ou entidade nele representado.

§ 3º. O Presidente da AGR será o Vice-Presidente Executivo do Fórum de Defesa do Consumidor e do Usuário dos Serviços Públicos e terá, além da atribuição executiva, a de substituir o seu Presidente em suas faltas ou impedimentos.

§ 4º. É facultado ao Governador do Estado alterar a composição do colegiado de que trata este artigo, quando houver mudança na estrutura do Poder Executivo.

Art. 6º. Compete ao Fórum de Defesa do Consumidor e do Usuário dos Serviços Públicos:

I - incentivar a discussão dos direitos dos consumidores em geral e dos usuários dos serviços públicos, em particular;

II - propor políticas de defesa do consumidor e dos usuários dos serviços públicos;

III - propor medidas governamentais concretas, objetivando a defesa dos interesses do consumidor e a melhoria dos serviços públicos;

IV - propor ações integradas dos diversos órgãos que direta ou indiretamente tenham atuação na defesa dos consumidores e na fiscalização dos serviços públicos;

V - receber reclamações e sugestões relativas à qualidade dos serviços públicos;

VI - encaminhar ao Ministério Público, com vistas à aplicação do disposto no art. 22 da Lei federal nº 8.078, de 11 de dezembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), os casos de não cumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos em lei;

VII - divulgar, semestralmente, em veículos de comunicação, relatório dos indicadores de qualidade ou de desempenho dos serviços públicos;

VIII - aprovar o seu regimento interno;

IX - estabelecer critérios e elaborar a lista dos indicados para a premiação prevista no art. 8º desta Lei;

X - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

§ 1º. O Fórum de Defesa do Consumidor e do Usuário dos Serviços Públicos contará com o apoio de uma Secretaria Executiva para a realização das suas atividades técnico-administrativas, que será exercida pela AGR.

§ 2º. A função de Conselheiro no Fórum de Defesa do Consumidor e do Usuário dos Serviços Públicos não será remunerada, mas considerada serviço público relevante prestado ao Estado de Goiás.

§ 3º. As decisões do Fórum serão tomadas por maioria simples de votos de seus membros.

§ 4º. A lista referida no inciso IX deste artigo será apreciada pela Assembléia Legislativa do Estado de Goiás.

Seção IV
Da Agência Encarregada da Execução desta Lei

Art. 7º. A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos - AGR fica encarregada da execução da presente Lei, observadas, no que couber, as disposições da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999.

§ 1º. Incluem-se entre as competências da AGR, tendo por base os indicadores de desempenho previstos nesta Lei, realizar ações preventivas de fiscalização dos serviços públicos referidos no art. 3º, de forma a evitar danos aos seus usuários e consumidores, sem prejuízo da atuação de outras entidades públicas federais, estaduais e municipais que possuam esta atribuição.

§ 2º. Na execução desta Lei cabe, ainda, à AGR:

I - viabilizar e manter serviço de atendimento ao usuário dos serviços públicos para receber reclamações e sugestões;

II - informar os usuários sobre as providências adotadas com relação às reclamações recebidas;

III - estabelecer, para os indicadores de desempenho previstos nesta Lei, os índices considerados como indicativos de uma qualidade mínima para os respectivos serviços públicos;

IV - fixar, tendo por base negociações com os operadores dos serviços públicos, as metas e os cronogramas necessários para que os seus indicadores de desempenho venham alcançar os índices de qualidade mínima referidos no inciso III, caso eles estejam abaixo;

V - processar e compilar os dados fornecidos pelos prestadores de serviços públicos, com vistas à apuração dos indicadores de desempenho;

VI - estabelecer a metodologia da coleta de dados e as informações necessárias ao cálculo dos indicadores de desempenho previstos nesta Lei;

VII - comparar os indicadores de desempenho apurados com os índices mínimos referidos no inciso III, relatando ao Fórum de Defesa do Consumidor e do Usuário dos Serviços Públicos os casos em que eles não foram observados;

VIII - efetuar pesquisas de opinião para detectar os níveis de satisfação da população com relação aos serviços públicos de que trata esta Lei;

IX - outras atividades de apoio técnico e administrativo necessárias ao desenvolvimento das atividades do Fórum de

Defesa do Consumidor e do Usuário dos Serviços Públicos.

§ 3º. Quando as atribuições referidas nos incisos III e IV do § 2º forem da competência legal de agências nacionais ou municipais os índices de qualidade mínima e os respectivos cronogramas para atingi-los serão aqueles estabelecidos e/ou definidos em convênios firmados com a AGR.

CAPÍTULO II
DAS PREMIAÇÕES E SANÇÕES

Art. 8º. A Assembléia Legislativa distinguirá, anualmente, com premiação honorífica, as empresas operadoras, os órgãos e as entidades públicos e os profissionais indicados pelo Fórum de Defesa do Consumidor e do Usuário dos Serviços Públicos, que atingirem os indicadores de desempenho iguais ou superiores à média dos cinco Países detentores dos melhores padrões internacionais de qualidade dos serviços públicos.

Parágrafo único. Serão também distinguidos as empresas, os órgãos e as demais entidades públicos e os profissionais que obtiverem melhoras expressivas nos indicadores de desempenho em suas áreas, mesmo não tendo atingido padrão internacional de qualidade dos serviços públicos.

Art. 9º. Às infrações das normas desta Lei, não penalizadas especificamente pela Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, serão aplicadas as multas previstas na Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999.

Parágrafo único. Constitui infração o não-fornecimento à AGR, de acordo com o disposto no parágrafo único do art. 3º, dos dados mensais necessários para a apuração dos indicadores de desempenho previstos nesta Lei.

CAPÍTULO III
DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Seção I
Dos Serviços de Energia Elétrica

Art. 10. Esta seção define, dentre outros, os indicadores de qualidade relativos ao fornecimento de energia elétrica pelas concessionárias e permissionárias desse serviço público.

Parágrafo único. Na aplicação desta Lei, relativamente aos indicadores previstos nesta seção, a atuação da AGR ficará limitada à defesa preventiva dos direitos do consumidor, com eventuais atividades de fiscalização, condicionada à celebração de convênio específico com a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

Art. 11. Os indicadores de qualidade do atendimento do serviço de fornecimento de energia elétrica e suas respectivas metas são aqueles definidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL ou pelo órgão que a suceder, sem prejuízo do disposto no § 3.º do art. 43 desta Lei.

§ 1º. Serão computadas todas as interrupções ocorridas no sistema elétrico, independentemente da sua natureza ser acidental ou programada.

§ 2º. Não serão consideradas as interrupções decorrentes de racionamento de energia elétrica previsto em lei ou ocasionadas por falhas nas instalações do consumidor.

Seção II
Dos Serviços de Água e Esgoto

Art. 12. Esta seção define, dentre outros, os indicadores de qualidade relativos à prestação dos serviços públicos de água e esgoto pelos respectivos concessionários e permissionários.

Art. 13. A quantificação dos índices de continuidade por determinado conjunto de consumidores de água será calculada conforme os seguintes indicadores :

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

II - de frequência de economias atingidas por paralisa-ções (EAP);

III - de duração média das paralisações (DMP);

IV - de freqüência, equivalente de interrupção de água por consumidor (QIFAIP) do conjunto considerado;

V - de economias atingidas por intermitências;

VI -de duração média das intermitências (DMI);

VII - de água total interrompida por milhões de metros cúbicos de água fornecida (AI).

Art. 14. A quantificação dos episódios de falta de água por determinado conjunto de consumidores será expressa pelo índice de reclamações de falta d´água (IRFDA).

Art. 15. A quantificação dos índices das perdas do sistema de água tratada será expressa pela taxa de perdas entre a produção e o consumo (PPC).

Art. 16. A quantificação do tempo de atendimento, reclamações e satisfação do consumidor de água será calculada conforme os seguintes indicadores:

I - do tempo médio de atendimento ao consumidor, quando houver falha no fornecimento de água (TMA), que expressa o tempo decorrido;

II - do nível de reclamações procedentes por 1000 (mil) consumidores (IS);

III - da duração equivalente de interrupção de água para o consumidor individual (DICa);

IV - da freqüência equivalente de interrupção de água para o consumidor individual (FICa).

Art. 17. A quantificação dos índices comerciais dos serviços de fornecimento de água será obtida através dos seguintes indicadores:

I - custo operacional (CO) por metro cúbico de água fornecida;

II - custo total (CT) por metro cúbico de água fornecida;

III - tarifa média (TM);

IV - qualidade do faturamento (QF);

V - qualidade de entrega de contas (QEC), em relação às contas emitidas;

VI - tempo máximo para responder reclamação do consumidor sobre o faturamento, a contar do momento da solicitação (TMRF), que deverá ser igual ao tempo definido pela AGR;

VII - tempo máximo para efetuar nova ligação de água em ponto onde há rede de abastecimento, que não necessita de reforço, a contar do momento da solicitação (TMNLa-1), que deverá ser igual ao tempo, em horas, definido pela AGR;

VIII - tempo máximo para efetuar nova ligação de água em ponto onde não há rede de abastecimento de água, a contar dos estudos técnicos concluídos e dos compromissos contratuais e legais assumidos (TMNLa-2), que deverá ser igual ao tempo definido pela AGR;

IX - tempo máximo para responder à solicitação de nova ligação de água em ponto onde não há rede de abastecimento de água (TMRPLa-1), que deverá ser igual ao tempo definido pela AGR;

X - tempo máximo para responder à solicitação de nova ligação de água em prédios comerciais, industriais ou condomínios residenciais que já possuem rede de distribuição (TMRPLa-2), o qual deverá ser igual ao tempo definido pela AGR;

XI - taxa percentual de desempenho (D) referente ao número de serviços solicitados e atendidos no prazo dado;

XII - taxa de reclamações por grupo de 100.000 (cem mil) consumidores de água (TRC), calculada mensal, trimestral e anualmente;

XIII - tempo máximo para responder às reclamações de consumidores de água (TMRR), que deverá ser igual ao tempo definido pela AGR;

XIV - tempo mínimo para avisar os consumidores a respeito de interrupções programadas no fornecimento de água (TMIP), que deverá ser igual ao tempo, em dias úteis, definido pela AGR;

XV - tempo máximo admissível para investigação de reclamação de consumidores de água, relativo à queda de pressão do fornecimento (TMIQP), que deverá ser igual ao tempo, em dias úteis, definido pela AGR;

XVI - tempo para o pagamento de indenização pelo concessionário ao consumidor de água por violação dos indicadores previstos no contrato de concessão (PIVCC), que deverá ser igual ao tempo, em dias úteis, definido pela AGR.

Art. 18. A quantificação dos níveis de universalização dos sistemas de água (NUA) e esgoto (NUE) será expressa pelos seguintes indicadores:

I - do nível de universalização dos sistemas de água (NUA);

II - do nível de universalização dos sistemas de esgoto (NUE).

Art. 19. A quantificação do rompimento em redes de distribuição de água e de coleta de esgoto e do nível de micromedição será obtida através dos seguintes indicadores:

I - da média de rompimentos em redes de distribuição de água (MeVRa);

II - da média de rompimentos em redes de distribuição de água por conexão (MeVRaL);

III - médio de rompimento em rede coletora de esgoto (MeVRe);

IV - de rompimentos de redes de esgoto por conexão (MeVReL);

V - do nível de hidrometração (IH), que expressa o percentual da população abastecida de água com medições;

VI - que expressa o percentual de ligação de esgoto por ligações de águas medidas (ILAELAM);

VII - indicador para tratamento de esgoto (ITE);

VIII- de eficiência sobre o tratamento de esgoto, expresso pelos seguintes parâmetros:

a) DBO;

b) DQO;

c) temperatura;

d) PH;

e) sólidos sedimentáveis;

IX - que expresse a qualidade da água, após o seu tratamento, fornecida aos consumidores;

X - de planos de monitoramento aprovados (IPMA).

Seção III
Dos Serviços de Telecomunicações

Art. 20. Esta seção define, dentre outros, os indicadores de qualidade dos serviços públicos de telecomunicações prestados pelas respectivas concessionárias e permissionárias.

Parágrafo único - Na aplicação desta lei, relativamente aos indicadores previstos nesta seção, a atuação da AGR ficará limitada à defesa preventiva dos direitos do consumidor, com eventuais atividades de fiscalização, condicionadas à firmatura de convênio específico neste sentido com a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

Art. 21. Os indicadores de qualidade do atendimento dos serviços telefônicos fixo comutado ou móvel celular e suas respectivas metas são aqueles definidos pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL ou pelo órgão que a suceder, sem prejuízo do disposto no § 3.º do art. 43 desta Lei.

Seção IV
Dos Serviços de Saúde Pública

Art. 22. Esta seção define, dentre outros, os indicadores relativos à saúde pública no Estado de Goiás.

Parágrafo único. Para os efeitos desta lei, enquadram-se na saúde pública os atendimentos realizados em estabelecimentos de saúde, públicos e privados.

Art. 23. A quantificação dos índices de mortalidade infantil será calculada conforme os seguintes indicadores:

I - coeficiente de mortalidade infantil para crianças até um ano de idade (CM1);

II - coeficiente de mortalidade infantil de zero a cinco anos de idade (CMM5).

Art. 24. A quantificação dos índices de expectativa de vida será calculada conforme os seguintes indicadores:

I - razão de mortalidade proporcional até um ano de idade (MP1);

II - razão de mortalidade proporcional de um a 5 anos de idade (MP5);

III - razão de mortalidade proporcional a partir de 50 (cinqüenta) anos de idade (RMP);

IV - indicador de longevidade ou expectativa de vida ao nascer (LONG), calculado de acordo com metodologia do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (método Brass-Sullivan).

Art. 25. A quantificação dos níveis de ações preventivas de saúde será calculada conforme os seguintes indicadores:

I - nível de aleitamento materno (NAME);

II - nível de exames preventivos de saúde (NEPE);

III - tempo médio de atendimento (TMAP);

IV - número de crianças vacinadas (NVC).

Seção V
Dos Serviços de Educação Básica

Art. 26. Esta seção define os indicadores dos serviços de educação básica no Estado de Goiás.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, enquadram-se na educação básica os ensinos infantil, fundamental e médio ministrados em estabelecimentos públicos e privados.

Art. 27. A quantificação dos índices de ensino fundamental e médio será calculada conforme os seguintes indicadores:

I - nível de universalização da educação infantil (NUE);

II - nível de universalização do ensino fundamental (NUE);

III - nível de universalização (NUE) do ensino médio;

IV - nível de evasão escolar (NEE);

V - nível de alfabetização na faixa etária (NAFE);

VI - nível de repetência dos alunos (NR);

VII - nível de formação dos professores (NFP);

VIII - nível de adequação série/idade (NSI);

IX - nível de proficiência dos alunos nos exames do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica do INEP/MEC e SAEB e do Sistema de Avaliação Básica Goiano da Secretaria de Estado da Educação - SAEGO;

X - média aritmética da pontuação dos alunos relativa aos resultados obtidos no Exame Nacional de Ensino Médio - ENEM, fornecidos pelo INEP/MEC.

Seção VI
Dos Serviços de Segurança Pública

Art. 28. Esta seção define, dentre outros, os indicadores de desempenho dos serviços de segurança pública e de segurança no trânsito do Estado de Goiás.

Art. 29. A quantificação dos índices de ocorrências será calculada pelos seguintes indicadores:

I - número proporcional de homicídios (NPH) em dez mil habitantes;

II - número proporcional de roubos (NPR) em dez mil habitantes;

III - número proporcional de arrombamentos (NPA) em dez mil habitantes;

IV - número proporcional de acidentes fatais ocorridos no trânsito (NAFT) em cem mil habitantes, no conjunto e no período considerados;

V - número proporcional de acidentes no trânsito com lesões (NTA) em cem mil habitantes, ocorridos no conjunto e no período considerados.

Seção VII
Dos Serviços de Proteção ao Meio Ambiente

Art. 30. Esta seção define, dentre outros, os indicadores de desempenho dos serviços de proteção ao meio ambiente no Estado de Goiás.

Art. 31. A quantificação dos índices das áreas verdes e de lazer será calculada conforme os seguintes indicadores:

I - área verde por habitante por metro quadrado (AV);

II - área de lazer por habitante por metro quadrado (AL).

Art. 32. A quantificação dos índices de coleta e destinação final de lixo será calculada segundo os seguintes indicadores:

I - população atendida por coleta de lixo [CL(pop)];

II - proporção do lixo coleta do [CL(TON)];

III - população atendida por coleta de lixo seletiva (CLS);

IV - proporção de lixo seletivo coletado (PCLS);

V - destinação final do lixo (DFL).

Parágrafo único - Para os efeitos desta Lei, considera-se que:

I - a produção média diária de lixo por habitante é no mínimo de 0,5 Kg;

II - a tonelagem de lixo potencialmente coletável equivale àquela potencialmente reciclável.

Art. 33. A quantificação dos índices de qualidade do ar será expressa pelos seguintes indicadores:

I - NCO, igual a CO, em ppm;

II - NSO_2, igual a SO_2, em ug/m^3;

III - NO_x, igual a óxido de nitrogênio, em ug/m^3;

IV - HC,igual a hidrocarbonetos, em ppm;

V - MP (material particulado), em ug/m^3.

Art. 34. A quantificação dos níveis de ruído (NR) será expressa pelo indicador que mede o ruído médio em decibéis, nos termos da legislação vigente.

Art. 35. A quantificação da qualidade da água do sistema fluvial será expressa pelo indicador que mede o índice de qualidade de água do sistema fluvial (IQA), nos termos da legislação vigente.

Seção VIII
Dos Serviços de Transportes

Art. 36. Esta seção define, dentre outros, os indicadores de desempenho dos serviços de transportes públicos de passageiros no Estado de Goiás, relativos aos transportes:

I - coletivo urbano, municipal e/ou metropolitano;

II - intermunicipal;

III - interestadual.

§ 1º. Na aplicação desta lei, relativamente aos indicadores previstos nesta seção, a atuação da AGR ficará limitada à defesa preventiva dos direitos do consumidor, para os casos do transportes coletivo municipal e interestadual, com eventuais atividades de fiscalização, dependendo de convênios específicos neste sentido firmados com o Município interessado ou com a Agência Nacional de Transportes Terrestres.

§ 2º. Para o transporte coletivo metropolitano e intermunicipal a fiscalização da AGR será efetiva e independe de convênio com os Municípios.

Art. 37. A quantificação da qualidade dos serviços de transportes coletivos urbanos municipais, metropolitanos, intermunicipais e interestaduais de passageiros será calculada pelos seguintes indicadores:

I - tempo médio de espera nos terminais rodoviários (TMR) utilizados para o embarque de passageiros, para o transporte urbano, municipal ou metropolitano, intermunicipal e interestadual;

II - tempo médio de espera nas paradas (TMP) intermediárias entre o terminal rodoviário de saída e o de chegada, para o transporte urbano municipal, metropolitano, intermunicipal e interestadual;

III - tempo médio para o deslocamento dos trabalhadores de seus domicílios aos locais de trabalho (TMD), para o transporte urbano municipal, metropolitano e intermunicipal, este quando direcionado para grandes cidades;

IV - velocidade média do deslocamento do ônibus (VMD) em linha municipal, metropolitana, intermunicipal e interestadual,

em horário normal e em horário de pico, este em aglomerados urbanos;

V - nível médio de pontualidade no transporte (NiPT) municipal, metropolitano, intermunicipal e interestadual, em percentagem;

VI - nível médio de pontualidade por empresa no transporte (NiPE) municipal, metropolitano, intermunicipal e interestadual, em percentagem;

VII - nível de limpeza da área de circulação dos terminais rodoviários (ISL);

VIII - nível de limpeza dos banheiros públicos dos terminais rodoviários (NSB);

IX - relação percentual entre os ônibus em atraso de horário (PVA), por acidentes de trânsito e/ou por falha mecânica, e o total de veículos da amostra da pesquisa de pontualidade do transporte considerado ou da empresa considerada;

X - relação percentual entre os ônibus com viagens interrompidas (PVI), por motivos diversos, e o total de veículos da amostra da pesquisa de pontualidade do transporte considerado ou da empresa considerada.

Art. 38. A quantificação da qualidade das rodovias, federais e estaduais, será calculada pelos seguintes indicadores:

I - índice percentual de sinalização de rodovias (ISE), federais e estaduais, resultante da relação entre o número de sinalizações existentes em determinado trecho de rodovia e o número de sinalizações nele recomendadas tecnicamente;

II - índice percentual de quilômetros de rodovias, federais e estaduais, adequadamente mantidas (IkmM), resultante da relação entre quilômetros de rodovias adequadamente mantidas, não apresentando as mais diversas avarias em subtrechos de quilômetros, e o número total de quilômetros do trecho de rodovia avaliado;

III - nível de acidentes fatais (NAF), expresso pelo percentual de acidentes fatais resultantes da relação entre o número de acidentes assim identificados e o número total de acidentes registrados num trecho determinado de rodovia federal ou estadual, em um período predeterminado (mês, semestre, ano);

IV - serviço de arrecadação de pedágio em rodovia (SAP), expresso pelo tempo médio da demora no pagamento de pedágio em rodovia, federal ou estadual;

V - serviço de atendimento médico em rodovia (SAM), federal ou estadual, expresso pelo tempo médio no atendimento entre o acionamento e a chegada da ambulância no local do acidente;

VI - serviços de atendimento mecânico em rodovia (SAMEC), federal ou estadual, expresso pelo tempo médio no atendimento mecânico entre o acionamento e a chegada do socorro mecânico ao local.

Seção IX
Do Nível de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos

Art. 39. Para cada um dos serviços públicos previstos no art. 3º desta Lei será feita, pelo menos uma vez por ano, pesquisa de opinião com o objetivo de verificação do índice de satisfação dos seus usuários (ISU).

§ 1º. A amostra da população pesquisada deverá apresentar erro menor que 5% (cinco por cento) e margem de confiança maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento).

§ 2º. A pesquisa de opinião relativa aos transportes deverá ser feita isoladamente para:

I - transporte coletivo urbano municipal ou metropolitano;

II - transporte intermunicipal;

III - transporte interestadual.

Art. 40. Para os serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados, os índices de satisfação dos seus usuários serão calculados em duas situações distintas:

I - sem levar em conta o valor da tarifa;

II - levando em conta o valor da tarifa.

Seção X
Da Matriz de Qualidade Técnica dos Serviços Públicos no Estado de Goiás

Art. 41. Cada serviço público de que trata esta Lei, prestado no Estado de Goiás, terá uma matriz de qualidade técnica (MQT) expressa por um indicador global.

§ 1º. A matriz de qualidade técnica expressa a razão:

I - direta entre o valor do indicador e a respectiva meta estabelecida, nos casos de indicadores crescentes;

II - inversa entre o valor do indicador e a respectiva meta estabelecida, nos casos de indicadores decrescentes.

§ 2º. Na matriz de qualidade técnica de cada serviço público seus indicadores de desempenho terão pesos determinados pela AGR.

§ 3º. No caso de empresas concessionárias de serviços públicos de competência da União ou dos Municípios, os pesos considerados serão aqueles definidos pelas respectivas agências nacionais ou municipais.

Art. 42. As empresas privadas e estatais, assim como os órgãos e as demais entidades da Administração pública estadual, que prestam os serviços públicos referidos no art. 3º, estabelecerão, através de negociações com a AGR, metas para os respectivos indicadores previstos neste Capítulo de forma que se possa fixar suas matrizes de qualidade técnica, observando o disposto no inciso IV do §2° do art. 7°, todos desta Lei.

Parágrafo único - No caso de serviços públicos de competência da União ou dos Municípios as metas referidas no caput deste artigo serão aquelas estabelecidas pelas respectivas agências nacionais ou municipais.

Seção XI
Das Fórmulas Matemáticas que Expressam os Indicadores de Desempenho

Art. 43. As fórmulas matemáticas que expressam os indicadores de desempenho previstos neste Capítulo serão definidas em Decreto proposto pela AGR.

§1°. Outros indicadores de desempenho dos serviços públicos referidos no art. 3° desta Lei, assim como as respectivas fórmulas matemáticas, serão definidos em decreto, proposto pela AGR.

§ 2º . Na aplicação desta Lei, para os serviços públicos de competência da União ou dos Municípios, a AGR utilizará os indicadores de desempenho, suas metas e pesos para o cálculo de suas matrizes técnicas, estabelecidos pelas respectivas agências, nacionais ou municipais, assim como as fórmulas matemáticas para eles definidas.

§ 3º . VETADO.

CAPÍTULO IV
DOS FISCAIS VOLUNTÁRIOS

Art. 44. Todo cidadão residente no Estado de Goiás, maior de idade, pode ser fiscal voluntário da qualidade dos serviços públicos previstos no art. 3° desta Lei, observada a Lei Federal n. 9.608, de 18 de fevereiro de 1998.

§ 1°. Será credenciado como fiscal voluntário da qualidade dos serviços públicos todo cidadão que, voluntariamente, se inscrever junto à AGR e passar a fazer parte do seu Cadastro de Fiscais Voluntários.

§ 2°. Todo fiscal voluntário poderá fiscalizar um ou mais dos serviços públicos referidos no art. 3° desta Lei.

§ 3°. O trabalho do fiscal voluntário não trará qualquer ônus para a AGR ou para o Estado de Goiás e será considerado relevante serviço público.

§ 4°. A atuação do fiscal voluntário consistirá de denúncia feita pessoalmente ou através de correspondência, fax ou via eletrônica, e conterá o seu nome e o número de sua inscrição no Cadastro de Fiscais Voluntários da AGR.

§ 5°. A denúncia incluirá, também, informações relativas à qualidade do serviço público voluntariamente fiscalizado, seguindo, tanto quanto possível, o roteiro padrão fornecido pela AGR aos fiscais voluntários, que entregarão cópia ao fiscalizado.

§ 6°. Recebida a denúncia e verificada a sua procedência, a AGR adotará as providências pertinentes, comunicando-as ao fiscal voluntário que a fez.

§ 7°. A AGR, gradativamente, tomará as medidas para que cada Município goiano tenha, no mínimo, uma urna apropriada à captação de solicitação de inscrições de fiscais voluntários e/ou para o envio de denúncias sobre a qualidade dos serviços públicos.

Art. 45. A AGR divulgará a legislação dos serviços públicos, com ênfase para os fiscais voluntários.

§ 1°. Os fiscais voluntários poderão sugerir à AGR o aperfeiçoamento dos indicadores de desempenho previstos nesta Lei, propor outros e votar em pesquisas de qualidade dos serviços públicos, bem como a fixação das suas metas, conforme regulamentação a ser elaborada pela AGR.

§ 2°. A votação será feita nas dependências da AGR ou através de meio eletrônico ou, ainda, por correspondência, garantido o porte postal pago.

§ 3°. Cada fiscal voluntário terá carteira de identificação fornecida pela AGR para a sua necessária identificação.

§ 4°. O fiscal voluntário que agir em desacordo com o regulamento da fiscalização voluntária, editado pela AGR, terá a sua inscrição no Cadastro de Fiscais Voluntários cancelada.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 46. O registro, o acompanhamento e a fiscalização das autorizações, permissões e concessões de recursos hídricos e minerais no território goiano, previstos no art. 6°, inciso IX, da Constituição do Estado de Goiás, serão realizados pela AGR e, para eles, serão definidos os respectivos indicadores de qualidade.

Art. 47. Na execução desta Lei, pela AGR, os órgãos e entidades da Administração estadual, direta e indireta, prestarão toda a colaboração solicitada e, em especial, fornecerão os dados necessários ao cálculo dos indicadores de desempenho da qualidade dos serviços públicos referidos no art. 3°.

Art. 48. O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa) dias, contados de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 29 de julho de 2002, 114º da República.

MARCONI FERREIRA PERILLO
Walter José Rodrigues
Giuseppe Vecci

(D.O. 05-08-2002)

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 05.08.2002.

Órgãos Relacionados	Agência Brasil Central - ABC Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes - GOINFRA Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR Assembleia Legislativa do Estado de Goiás - ALEGO Ministério Público do Estado de Goiás - MPGO Poder Executivo Poder Judiciário Poder Legislativo Procuradoria-Geral do Estado - PGE Saneamento de Goiás S.A. - SANEAGO Secretaria de Estado da Administração - SEAD Secretaria de Estado da Educação - SEDUC Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD Tribunal de Justiça do Estado de Goiás - TJGO Órgão de Defesa do Consumidor - PROCON
Categoria	Transporte público