



Câmara Municipal de Campo Magro
Estado do Paraná

PROJETO DE LEI 028/2024

SÚMULA: Dispõe sobre a implementação de um sistema de Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de Saúde do Município de Campo Magro.

O Vereador infra-assinado, no uso de suas atribuições legais, submete ao E. Plenário o presente Projeto de Lei.

Art. 1º O Município de Campo Magro fica obrigado a implementar e manter um sistema permanente de pesquisa de satisfação dos usuários nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Unidades de Pronto Atendimento (UPA).

Art. 2º O sistema de pesquisa e satisfação do usuário é definido como um conjunto de ações contínuas e sistemáticas que visam avaliar a qualidade do atendimento prestado aos usuários das UBS e UPA, identificando as necessidades, expectativas e percepções dos usuários em relação as serviços ofertados.

Art. 3º Este Sistema deverá ser implantado em todos os locais que ofertam serviços de Saúde dentro do Município, sejam elas públicas ou conveniadas e deverá contemplar os seguintes objetivos:

- I- Avaliar a qualidade do atendimento prestado aos usuários considerando as dimensões da integralidade, equidade, resolutividade, coordenação do cuidado, acessibilidade, humanização, respeito, privacidade e infraestrutura.
- II- Medir o grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido nas instituições acima descritas, utilizando critérios e indicadores padronizados e validados.
- III- Conter a opção de sugestões de melhorias com base nos quesitos mal avaliados.



Câmara Municipal de Campo Magro *Estado do Paraná*

IV- Divulgar os resultados das pesquisas para o Público interno e externo, garantindo a transparência e a prestação de contas, estimulando assim a participação da população nas melhorias deste setor fortalecendo o mecanismo de controle social.

Art. 4º A coleta de dados referente a satisfação deve ser realizada por meio dos seguintes instrumentos:

- I- Pesquisa de satisfação física, disponível na recepção no local de atendimento
- II- Formulário on-line, disponível no site da prefeitura e/ou no programa da secretaria da saúde, criado para os pacientes acompanhar os agendamentos entre outros serviços.
- III- Envio de pesquisa de satisfação via e-mail ou SMS após realização do atendimento.

Parágrafo único – Os instrumentos de coleta de dados devem elaborados com linguagem clara e objetiva, os endereços virtuais como e-mail, SMS ou Link devem ser disponibilizados nas unidades de atendimento que será avaliada.

Art. 5º A análise dos dados de satisfação dos usuários deve ser realizada por uma equipe técnica capacitada vinculada à Secretaria Municipal de Saúde.

Parágrafo único – A equipe técnica deverá realizar relatórios periódicos com os resultados das pesquisas, contendo as principais conclusões, recomendações e plano de ação para melhorias da qualidade no atendimento.

Art. 6º A divulgação dos resultados das pesquisas de satisfação dos usuários deve ser realizada por meio das seguintes ferramentas:

- I- Os resultados devem ser divulgados e atualizados com periodicidade mensal, na página inicial do Site da Prefeitura Municipal bem como nas reuniões do conselho Municipal de saúde e Ouvidoria.
- II- Os dados obtidos devem ser apresentados quadrimestralmente, por ocasião da prestação de contas ao Poder Legislativo municipal, com o



Câmara Municipal de Campo Magro
Estado do Paraná

intuito de fornecer conhecimento e fiscalização das autoridades Legislativas e da População.

Art. 7º As Unidades básicas de Saúde, Unidade de Pronto Atendimento bem como a Secretaria de Saúde do Município ficam obrigadas a comunicar aos usuários sobre a existência do sistema de pesquisa de satisfação do atendimento através de:

- I- Informações verbais;
- II- Fixação de cartazes;
- III- Disponibilizando os meios da pesquisa em local de fácil acesso e visualização.

Art. 8º O Município deverá assegurar-se da análise e acompanhamento dos resultados, bem como viabilizar recursos técnicos e financeiros para implantação e manutenção do sistema, garantindo a realização das pesquisas de forma adequada e eficaz.

Art. 9º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Campo Magro, 06 de Agosto de 2024.

Chiquinho do povo
Vereador



Câmara Municipal de Campo Magro
Estado do Paraná

JUSTIFICATIVA

Caros Edis.

O objetivo deste projeto é poder sanar as dificuldades do sistema de saúde do Município, da forma mais original logo que as informações e opiniões vem daqueles que usufruem dos serviços ofertados e podem dizer com propriedade as condições em que o sistema se encontra.

A realidade da população é sentida diariamente no âmbito primário e secundário de Saúde dentro do Município, as condições podem ser medidas com a mesma régua que medem os elogios.

Ouvir a opinião dos usuários deixará a secretaria de saúde um passo à frente no quesito Acreditação, pois as melhorias na rede pública de saúde deve ser renovada e adequadas a qualidade dos serviços prestados, sendo este um serviço essencial dentro de um Município.

Partindo da Secretaria de Saúde, este programa também deixará claro aos Munícipes a preocupação e comprometimento com a qualidade, equidade, resolução e principalmente prevenção de danos com a população.

Contando com a boa acolhida de todos, peço o voto favorável ao projeto que apresento.

Campo Magro, 06 de Agosto de 2024.

Chiquinho do povo

Vereador