



CÂMARA MUNICIPAL  
SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ  
Nº 353721  
Rec. 13.10.21

CÂMARA MUNICIPAL  
04105  
SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ**

## INDICAÇÃO

Os Vereadores abaixo assinados indicam ao Executivo Municipal a criação de projeto de lei, conforme o modelo em anexo, que Institui a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos Prestados pelas Unidades de Saúde do Município de São Sebastião do Caí e estabelece outras providências.

### JUSTIFICATIVA

A pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde prestados pelas diversas unidades de saúde do Município de São Sebastião do Caí tem por objetivo obter o diagnóstico do grau de satisfação dos usuários dos serviços de saúde do município; subsidiando os gestores públicos com informações sobre a prestação de serviços públicos de saúde, inclusive para tomada de decisão e implementação de medidas e, principalmente, fomentar uma cultura de eficiência na prestação de serviços públicos de saúde.

A percepção dos usuários sobre como é prestado os serviços nas diversas unidades de saúde é de extrema importância, visto que a população que utiliza estes serviços é a razão da existência da unidade. Ao fornecer sua avaliação, o cidadão contribui para melhoria sistema, além de favorecer uma humanização do serviço, e constitui uma oportunidade de ouvir a população a respeito da oferta do serviço de saúde oferecido, como também permite a adequação do mesmo em relação ao que a comunidade tem como expectativa.

Assim, este anteprojeto justifica-se por se propor a percepção dos usuários e a satisfação dos mesmos sobre a atuação dos serviços públicos de saúde prestados pelas diversas unidades de saúde do município e a partir dos dados encontrados proporcionar aos gestores uma avaliação, para assim manter os pontos positivos e avançar e solucionar os negativos.

Sala das Sessões, 13 de outubro de 2021.

Vereador JOÃO MARCOS DUARTE GUARÁ

Vereador ASIR ANDRÉ HARTMANN

Vereador ANASTÁCIO DA SILVA

Vereador ELSON LOPES

**ANTEPROJETO DE LEI**

**Autores:** Guará, Anastácio, Elson e Azir

**INSTITUI A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ E ESTABELECE OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

São Sebastião do Caí/RS, 05 de outubro de 2021.

**ASSUNTO: ANTEPROJETO DE LEI PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Senhor Presidente;

Senhores Vereadores;

Encaminhamos à consideração do Plenário desta Casa, o ANTEPROJETO DE LEI, que *institui a pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelas unidades de saúde do município de São Sebastião do Caí e estabelece outras providências.* Contando com a atenção dos nobres Pares na aprovação da matéria, apresento cordiais saudações.

Guará, Anastácio, Elson e Azir

Vereadores.

**JUSTIFICATIVA**

A pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde prestados pelas diversas unidades de saúde do Município de São Sebastião do Caí tem por objetivo *obter o diagnóstico do grau de satisfação dos usuários dos serviços de saúde do município; subsidiando os gestores públicos com informações sobre a prestação de serviços públicos de saúde, inclusive para tomada de decisão e implementação de medidas e, principalmente, fomentar uma cultura de eficiência na prestação de serviços públicos de saúde.*

A percepção dos usuários sobre como é prestado os serviços nas diversas unidades de saúde é de extrema importância, visto que a população que utiliza estes serviços é a razão da existência da unidade. Ao fornecer sua avaliação, o cidadão contribui para melhoria sistema, além de favorecer uma humanização do serviço, e constitui uma oportunidade de ouvir a população a respeito da oferta do serviço de saúde oferecido, como também permite a adequação do mesmo em relação ao que a comunidade tem como expectativa.

Assim, este anteprojeto justifica-se por se propor a percepção dos usuários e a satisfação dos mesmos sobre a atuação dos serviços públicos de saúde prestados pelas diversas unidades de saúde do município e a partir dos dados encontrados proporcionar aos gestores uma avaliação, para assim manter os pontos positivos e avançar e solucionar os negativos.

Atenciosamente,

Guará, Anastácio, Elson e Azir

Vereadores.

**ANTEPROJETO DE LEI**

Institui a pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelas unidades de saúde do Município de São Sebastião do Caí e estabelece outras providências.

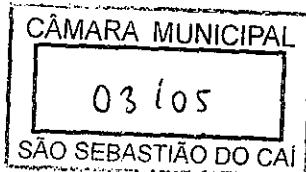
**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Seção I**

**DA ABRANGÊNCIA E DEFINIÇÕES**

**Art. 1º Fica instituída, no Município de São Sebastião do Caí, apesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelas unidades de saúde do Município de São Sebastião do Caí que devem observar ao disposto nesta Lei.**



**§ 1º Para fins desta Lei considera-se:**

I Unidade de saúde: compreendem as Unidades Básicas de Saúde (UBS), Estratégia Saúde da Família (ESFs), Pronto Atendimento (PA) e o(s) Centro(s) de Atenção Psicossocial (CAP'S), integrantes do Sistema Municipal de Saúde de São Sebastião do Caí;

II - Comissão Especial de Avaliação: grupo de trabalho, especificamente, formado por, no mínimo, 03 (três) membros do *Conselho Municipal de Saúde de São Sebastião do Caí (CMS)*;

II Pesquisa de satisfação: **formulário impresso ou on-line preenchido exclusivamente pelos usuários** para avaliarem o conjunto básico de serviços públicos prestados pelas unidades de saúde, que deverá estar disponível próximo a urna, em local visível e de fácil acesso, o qual será recolhido a cada quadrimestre pela Comissão Especial de Avaliação;

III Urna: **recipiente lacrado onde será depositado** o formulário de pesquisa de satisfação preenchido pelos usuários, que deverá estar disponível em local visível e de fácil acesso em **todas as unidades de saúde**, acessado, apenas, pela Comissão Especial de Avaliação, em até 05 (cinco) dias após o encerramento do quadrimestre;

IV Relatório de avaliação: **documento emitido pela** Comissão Especial de Avaliação, em até 30 (trinta) dias após o encerramento do quadrimestre, elaborado com apoio e relatoria dos servidores públicos que atuam na secretaria do CMS, sendo *submetido para aprovação do Conselho Municipal de Saúde de São Sebastião do Caí na primeira reunião subsequente*;

V - Gestores públicos: conjunto de agentes políticos e servidores públicos responsáveis pela prestação de serviços públicos de saúde no Município de São Sebastião do Caí.

**§ 2º O formulário da pesquisa de satisfação que trata o inciso II** será criado pelo *Conselho Municipal de Saúde de São Sebastião do Caí (CMS)*, sendo que a versão on-line deverá ser disponibilizada no portal do Governo Municipal de São Sebastião do Caí, podendo ser utilizado um App com a mesma finalidade, cujos dados serão acessados exclusivamente pela Comissão Especial de Avaliação.

## **Seção II**

### **DOS OBJETIVOS**

**Art. 2º** Apesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde prestados pelas unidades de saúde do Município de São Sebastião do Caí tem por objetivo:

I - apresentar um diagnóstico do grau de satisfação ou insatisfação dos usuários geral e por unidade de saúde;

II - subsidiar os gestores públicos com informações sobre deficiências na prestação de serviços públicos de saúde, inclusive para tomada de decisão e implementação de medidas saneadoras;

III - fomentar uma cultura de eficiência, cordialidade e humanismo na prestação de serviços públicos de saúde.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS RESPONSÁVEIS**

#### **Seção I**

##### **Da Implementação**

**Art. 3º** Compete à Secretaria Municipal de Saúde de São Sebastião do Caí, articulada com os gestores das unidades de saúde e do(s) Centro(s) de Atenção Psicossocial (CAP'S), implementar as seguintes medidas:

I - instalar as urnas, disponibilizar os formulários da pesquisa de satisfação e publicar o material gráfico e eletrônico nas unidades de saúde;

**II -criar material gráfico e eletrônico para divulgar a pesquisa de satisfação e estimular a participação dos usuários, no qual deverá ser enfatizada a importância para melhoria da qualidade dos serviços públicos de saúde prestados à população;**

**III - disponibilizar equipe de apoio à Comissão Especial de Avaliação para coletar os formulários da pesquisa de satisfação e elaborar o relatório de avaliação;**

**IV -publicar no sítio da Secretaria Municipal de Saúde, em local de fácil acesso, cópia de todos os relatórios de avaliação;**

**V -disponibilizar cópia do último relatório de avaliação no balcão da unidade de saúde, em local de fácil acesso, para consulta dos usuários.**

**Parágrafo único.** O relatório de avaliação deverá ser publicado e disponibilizado no portal do Governo Municipal de São Sebastião do Caí, nos termos dos incisos III e IV - em até 05 (dez) dias após a aprovação pelo CMS.

## Seção II

### Da Operacionalização

**Art. 4º Compete ao Conselho Municipal de Saúde de São Sebastião do Caí (CMS):**

*I eleger, entre seus membros, a Comissão Especial de Avaliação, que será responsável por operacionalizar a pesquisa de satisfação prevista nesta lei;*

*II aprovar o material gráfico e eletrônico que será utilizado para divulgar a pesquisa de satisfação e estimular a participação dos usuários, elaborado pela Secretaria Municipal de Saúde, verificando, sobretudo, se está sendo enfatizada a importância da adesão para melhoria da qualidade dos serviços públicos de saúde prestados à população;*

*III aprovar o relatório de avaliação;*

**IV -remeter cópia do relatório de avaliação:**

*a) ao Prefeito Municipal;*

*b) ao Secretário Municipal de Saúde, para que o disponibilize aos gestores das unidades de saúde;*

*c) ao Presidente da Câmara Municipal de São Sebastião do Caí, para que disponibilize cópia aos Vereadores.*

*V fiscalizar a implementação das medidas previstas no art. 3º desta Lei.*

**Art. 5º Compete à Comissão Especial de Avaliação, operacionalizar a pesquisa de satisfação, por meio das seguintes medidas:**

**I -coletar, a cada quadrimestre, os formulários da pesquisa de satisfação preenchidos pelos usuários;**

**II - autuar um processo específico, no sistema oficial de protocolo e processo do Governo Municipal, e anexar todos os formulários da pesquisa de satisfação, numerando sequencialmente todas as páginas;**

**III - realizar a tabulação dos dados, por meio de tabelas, gráficos e índices; a criação de ranking por unidade de saúde; a análise dos resultados e a conclusão, inclusive com proposição de ações para melhorar os serviços públicos de saúde gerais e por unidade de saúde;**

**IV - elaborar o relatório de avaliação quadrimestral e submetê-lo à deliberação do CMS-IJ.**

## CAPÍTULO II

### DA PESQUISA

#### Seção I

##### Dos quesitos

**Art. 6º Apesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelas unidades de saúde, previstos nesta Lei, deverá contemplar, pelo menos, a avaliação da satisfação quanto aos seguintes quesitos:**

**I -adequação da estrutura física e equipamentos;**

**II -horário de funcionamento e atendimento;**

III - atendimento da equipe de profissionais da recepção, enfermagem e transporte;

IV -atendimento dos médicos e dentistas;

V -marcação de consulta com clínico geral;

VI -marcação de consulta com especialista;

VII - agendamento de exames;

VIII -disponibilidade de insumos para atenção à saúde;

IX - fornecimento de medicamentos pelas farmácias básicas;

X -visita domiciliar periódica do agente comunitário de saúde;

XI - tempo de resposta nas solicitações de exames e consultas especializadas.

**§ 1º A resposta aos quesitos da pesquisa de satisfação deverá permitir a seleção da seguinte escala de conceito:**

I Ótimo;

II Bom;

III Regular;

IV Ruim;

V Péssimo.

**§ 2º O formulário de pesquisa de satisfação deverá conter:**

I a identificação da unidade de saúde;

II a identificação do usuário, apenas, pelo número do Cadastro de Pessoa Física (CPF), com o objetivo de evitar a fraude no processo;

III a data;

IV o espaço livre para registro de reclamações, críticas, sugestões ou elogios.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA FISCALIZAÇÃO E SANÇÕES**

Art. 7º Em caso de descumprimento dos termos desta Lei, inclusive fraude no preenchimento de formulários de avaliação ou violação da urna, o Conselho Municipal de Saúde de São Sebastião do Caí (CMS) comunicará o fato:

*I - à Procuradoria Geral do Município, para instauração de sindicância ou de processo disciplinar, com o objetivo de apurar responsabilidade e, se for o caso, aplicar as sanções previstas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de São Sebastião do Caí;*

*II - ao Prefeito Municipal, em se tratando também de servidor ocupante de cargo de provimento em comissão, função de confiança ou função de chefia, recomendando a substituição do ocupante;*

*III - ao Presidente da Câmara Municipal de São Sebastião do Caí, para que disponibilize cópia aos Vereadores, a fim de que sejam tomadas as providências cabíveis.*

*Parágrafo único. Em caso de prática de ato tipificado como de improbidade administrativa, representará também ao Ministério Público Estadual.*

### **CAPÍTULO IV**

#### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara de Vereadores de São Sebastião do Caí (RS), 05 de outubro de 2021.