



EM 07 / 08 / 18

[Handwritten signature]

Câmara Municipal de Marechal Floriano

Estado do Espírito Santo

Câmara Municipal de Marechal Floriano

Protocolado Sob nº 896

Em 07/08/2018

[Handwritten signature]
ENCARREGADO

PROJETO DE LEI Nº 068 /2018

INSTITUI A PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS PRESTADOS PELAS
UNIDADES DE SAÚDE E CENTROS DE
SAÚDE DO MUNICÍPIO DE MARECHAL
FLORIANO E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.

A Câmara Municipal de Marechal Floriano, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições constitucionais faz saber:

APROVA:

Art. 1º - Fica instituída, no Município de Marechal Floriano, a pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelas unidades de saúde do Município de Marechal Floriano que devem observar ao disposto nesta Lei.

§ 1º Para fins desta Lei considera-se:

I – Unidade de saúde: compreendem as Unidades Básicas de Saúde, Centros de Saúde e demais setores integrantes do Sistema Municipal de Saúde de Marechal Floriano;

II - Comissão Especial de Avaliação: grupo de trabalho, especificamente, formado por, no mínimo, 03 (três) membros do Conselho Municipal de Saúde de Marechal Floriano;



Câmara Municipal de Marechal Floriano

Estado do Espírito Santo

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 trimestre 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 trimestre;

IV – Relatório de avaliação: documento emitido pela Comissão Especial de Avaliação, em até 30 (trinta) dias após o encerramento do trimestre, sendo submetido para aprovação do Conselho Municipal de Saúde de Marechal Floriano 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 Marechal Floriano.

§ 2º O formulário da pesquisa de satisfação que trata o inciso II será criado pelo Conselho Municipal de Saúde de Marechal Floriano, sendo que a versão “on-line” deverá ser disponibilizada no portal do Governo Municipal de Marechal Floriano, podendo ainda, conforme possibilidade orçamentária do executivo, ser utilizado um App com a mesma finalidade, cujos dados serão acessados exclusivamente pela Comissão Especial de Avaliação.



Câmara Municipal de Marechal Floriano

Estado do Espírito Santo

Art. 2º A pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde prestados pelas unidades de saúde do Município de Marechal Floriano 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 e cordialidade na prestação de serviços públicos de saúde.

Art. 3º Compete à Secretaria Municipal de Saúde de Marechal Floriano, articulada com os diretores das unidades de saúde, Centros de Saúde e outros, implementarem 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, Centro de Saúde e outros;
- 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;



Câmara Municipal de Marechal Floriano

Estado do Espírito Santo

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 Marechal Floriano.

Art. 4º - Compete ao Conselho Municipal de Saúde de Marechal Floriano:

I – eleger, entre seus membros, a Comissão Especial de Avaliação, que obrigatoriamente deve fazer parte 01 (um) representante governamental e 01 (um) não governamental, além de 01(um) terceiro que poderá ser de qualquer entidade representativa que tenha interesse em assumir a responsabilidade em 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 a seus diretores e coordenadores;



Câmara Municipal de Marechal Floriano

Estado do Espírito Santo

c) ao Presidente da Câmara Municipal de Marechal Floriano, 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 trimestre, 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 seqüencialmente 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.

Art. 6º A pesquisa 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 e enfermagem;



Câmara Municipal de Marechal Floriano

Estado do Espírito Santo

IV – atendimento dos médicos, dentistas e enfermeiros;

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 pela farmácia básica;

X – visita domiciliar periódica do agente comunitário de saúde.

§ 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), reservado o direito a sigilo se assim desejar o usuário, sendo que a identificação possui o objetivo de evitar a fraude no processo;



Câmara Municipal de Marechal Floriano

Estado do Espírito Santo

III – a data;

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

Art. 7º Em caso de descumprimento dos termos desta Lei, inclusive fraude no preenchimento de formulários de avaliação ou violação da urna, fica a cargo do Conselho Municipal de Saúde de Marechal Floriano comunicar o fato:

I - à Secretária de Saúde 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 Marechal Floriano;

II - ao Prefeito (a) 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;

Art. 8.º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 07 de agosto de 2018.


Felipe Hulle Delpuppo

Vereador