

## PROJETO DE LEI CM N° 060-02/2022

Determina a instalação de equipamentos eletrônicos conectados à internet para realização de pesquisa de satisfação em todos os estabelecimentos da rede saúde que atendam parcial ou integralmente o Sistema Único de Saúde (SUS) no Lajeado.

MARCELO CAUMO, Prefeito Municipal de Lajeado, Estado do Rio Grande do Sul,

FAÇO SABER, que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**Art. 1º** Fica implementada a instalação de equipamentos eletrônicos conectados à internet para realização de pesquisa de satisfação em todos os estabelecimentos da rede de saúde que atendam parcial ou integralmente o Sistema Único de Saúde (SUS) no Município de Lajeado.

**Art. 2º** A pesquisa de satisfação será facultativa, individual e realizada por meio de autoatendimento em totens disponibilizados nas saídas das salas de espera, na recepção ou no saguão de entrada do estabelecimento de saúde.

§ 1º A pesquisa tem o objetivo de coletar informação acerca do grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento prestado, imediatamente após sua conclusão, ou, ainda, de registrar desistência com relação ao atendimento, caso ocorra.

§ 2º As instruções de uso, que deverão ser claras e concisas, ficarão fixadas nos totens.

§ 3º É vedado:

I - realizar a pesquisa múltiplas vezes para um mesmo atendimento; e

II - o preenchimento da pesquisa de satisfação por funcionários e terceirizados das Unidades de Saúde do Município.

**Art. 3º** A pesquisa de satisfação deverá coletar, no mínimo, os seguintes dados:

I - o horário e a data do início do atendimento;

II - se foi realizada triagem do usuário, caso em que deverá ser informado:

a) o horário aproximado do atendimento na triagem; e

b) o grau de satisfação do usuário em relação à equipe de triagem em uma escala de 1 (um), referente a péssimo, a 5 (cinco), referente a ótimo;

III - se ocorreu atendimento do usuário por profissional médico, caso em que será informado:

a) o horário aproximado do atendimento; e

b) o grau de satisfação do usuário em relação ao profissional médico em uma escala de nota 1 (um), referente a péssimo, a 5 (cinco), referente a ótimo; e

IV - o grau de satisfação do usuário em relação ao estabelecimento de saúde em que está ocorrendo o atendimento, de forma geral, em uma escala de 1 (um), referente a péssimo, a 5 (cinco), referente a ótimo.

Parágrafo único. É vedada a coleta de dados pessoais, tais como nome, telefone, e-mail, endereço ou qualquer outro dado pessoal sensível ou que permita a identificação do usuário na pesquisa de satisfação.

**Art. 4º** Os dados obtidos por meio das pesquisas de satisfação devem ser automaticamente e imediatamente transferidos via equipamento eletrônico, por meio digital, através da internet, e armazenados em servidor, de modo a permitir o acompanhamento

dos índices de satisfação, em tempo real, pelas secretarias e pelas comissões competentes.

§ 1º É vedada a manipulação, a edição, a adição ou a deleção de quaisquer dados da pesquisa, exceto em casos comprovados de invasão ao sistema ou ao servidor.

§ 2º Os dados com o grau de satisfação provenientes das pesquisas serão públicos e deverão ser disponibilizados à população quando solicitados, observado, em qualquer hipótese, o sigilo de informações sensíveis, bem como entre médico e paciente.

**Art. 5º** Imediatamente após a realização da pesquisa de satisfação, o sistema eletrônico deverá fornecer, na tela, as seguintes informações para o usuário:

I - se a pesquisa foi devidamente registrada no servidor; e

II - o telefone e e-mail da ouvidoria competente.

**Art. 6º** Esta Lei entra em vigor em 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua publicação.

Sala Presidente Tancredo de Almeida Neves, 15 de julho de 2022.

Ana Rita da Silva Azambuja  
Vereadora (MDB)

# MENSAGEM JUSTIFICATIVA

A pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde prestados pelas diversas unidades de saúde do Município de Lajeado tem por objetivo apresentar um diagnóstico do grau de satisfação ou insatisfação dos usuários geral e por unidade de saúde; 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 e, principalmente, fomentar uma cultura de eficiência, cordialidade e humanismo na prestação de serviços públicos de saúde.

A percepção dos usuários sobre como é prestado os serviços nas diversas unidades de saúde no Município de Lajeado é de extrema importância, visto que a população que utiliza estes serviços é a razão da existência da unidade. Através de sua avaliação o sujeito é capaz de modificar o próprio sistema, o que fortalece a democracia em saúde, além de favorecer uma humanização do serviço, e constitui uma oportunidade de saber o que a comunidade pensa 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, esta proposta 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 de Lajeado e a partir dos dados encontrados proporcionar um feedback para os gestores, para assim manter os pontos positivos e avançar e solucionar os negativos.

Cabe destacar que matéria semelhante foi apresentada pelo vereador Jessé Sangalli, em Porto Alegre, aprovada pela Câmara de Vereadores e tonou-se a Lei nº 13.020, de 3 de março de 2022.

Sala Presidente Tancredo de Almeida Neves, 15 de julho de 2022.

Ana Rita da Silva Azambuja  
Vereadora (MDB)