



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

ESTADO DO PARANÁ

Ofício CJR nº 46/2023

Campo Largo, 05 de dezembro de 2023.

Excelentíssimo Senhor Prefeito,

Nos termos do art. 140, §3º do Regimento Interno desta Casa de Leis, conjugado com o art. 35, inciso II da Lei Orgânica do Município, pelo presente encaminhamos a Vossa Excelência a Indicação Legislativa nº 46/2023, cuja Ementa "DISPÕE SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA PERMANENTE DE PESQUISA E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE (UBS) E UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA) DO MUNICÍPIO DE CAMPO LARGO."

A matéria tratada na proposição, cuja iniciativa é da competência do Senhor Prefeito Municipal conforme prevê o art. 67, III e IV da Lei Orgânica do Município foi apresentada na forma de Indicação de Projeto de Lei, tendo opinado as Comissões competentes pela sua recepção e consequente remessa a este Poder Executivo para análise de sua viabilidade.

Aproveito o ensejo para renovar votos de estima e apreço.

Cordialmente,

ANDRÉ GABARDO

Presidente da Comissão de
Justiça e Redação

Excelentíssimo Senhor

MAURÍCIO RIVABEM

Prefeitura Municipal



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO
ESTADO DO PARANÁ

Indicação de Projeto de Lei nº 46/2023

Campo Largo, 18 de outubro de 2023

Assunto - Indicação de Projeto de Lei

Súmula: "Dispõe sobre a implementação de um Sistema Permanente de Pesquisa e Satisfação dos Usuários das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Unidades de Pronto Atendimento (UPA) do Município de Campo Largo".

A CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO, Estado do Paraná, aprovou e eu, prefeito municipal, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º O Município de Campo Largo 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 Unidades Básicas de Saúde e Unidades de Pronto Atendimento, bem como identificar as necessidades, expectativas e percepções dos usuários em relação aos serviços ofertados.

Art. 3º O sistema de pesquisa de satisfação do usuário deverá ser implantado em todas as unidades básicas de saúde e unidades de pronto atendimento do município, sejam elas próprias ou conveniadas, e deverá contemplar os seguintes objetivos:

I - avaliar a qualidade do atendimento prestado aos usuários das Unidades Básicas de Saúde e Unidades de Pronto Atendimento, considerando as dimensões da integralidade, equidade, resolutividade, coordenação do cuidado, acessibilidade, humanização, respeito, privacidade e infraestrutura;



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO
ESTADO DO PARANÁ

II - medir o grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido nas Unidades Básicas de Saúde e Unidades de Pronto Atendimento, utilizando critérios e indicadores padronizados e validados;

III - propor a implementação de ações corretivas e preventivas para a melhoria da qualidade do atendimento nas Unidades Básicas de Saúde e Unidades de Pronto Atendimento, com base nos resultados das pesquisas;

IV - divulgar os resultados das pesquisas para o público interno e externo, garantindo a transparência e a prestação de contas;

V - estimular a participação dos usuários na elaboração, execução e avaliação do sistema de pesquisa de satisfação do usuário, fortalecendo o mecanismo de controle social.

Art. 4º A coleta de dados referente à satisfação dos usuários das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Unidades de Pronto Atendimento (UPA) deve ser realizada por meio dos seguintes instrumentos:

I - pesquisa de satisfação física, disponível na recepção do local de atendimento;

II - formulário online, disponível no site da Prefeitura Municipal;

III - envio de pesquisa de satisfação via e-mail ou SMS, após realização do atendimento.

Parágrafo único - Os instrumentos de coleta de dados devem ser elaborados com linguagem clara e objetiva, respeitando os princípios éticos da pesquisa envolvendo seres humanos.

Art. 5º A análise dos dados referente a satisfação dos usuários das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Unidades de Pronto Atendimento (UPA) deve ser realizada por uma equipe técnica capacitada, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde.

Parágrafo único - A equipe técnica deve elaborar relatórios periódicos com os resultados das pesquisas, contendo as principais conclusões, recomendações e planos de ação para a melhoria da qualidade do atendimento.

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

I - os resultados das pesquisas devem ser divulgados e atualizados, com periodicidade mensal, na página inicial do site da Prefeitura Municipal;

II - os dados obtidos devem ser apresentados quadrimestralmente, por ocasião da prestação de contas ao Poder Legislativo Municipal, com o intuito de fornecer conhecimento e a fiscalização das autoridades legislativas e da população;



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO
ESTADO DO PARANÁ

III - os resultados das pesquisas devem ser disponibilizados para consulta pública nas unidades básicas de saúde e unidades de pronto atendimento, bem como nos conselhos de saúde, ouvidorias, fóruns e audiências públicas.

Art. 7º As Unidades Básicas de Saúde e Unidades de Pronto Atendimento 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 - disponibilização do sistema de pesquisa de satisfação em local de fácil acesso e visualização nas Unidades Básicas de Saúde ou Unidades de Pronto Atendimento.

Art. 8º O Município deverá assegurar-se da análise e acompanhamento dos resultados das pesquisas, de forma a identificar onde necessita de melhorias, e propor a implementação de ações corretivas, de acordo com o resultado das pesquisas realizadas em cada Unidade de Saúde.

Art. 9º O município deverá disponibilizar recursos técnicos e financeiros para a implantação e manutenção do sistema de pesquisa de satisfação do atendimento, garantindo a realização das pesquisas de forma adequada e eficaz.

Art. 10 O Poder Executivo regulamentará a presente Lei, em todos os aspectos necessários para a sua plena eficácia.

Art. 11 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Largo, __ de _____ de 2023.

Prefeito Municipal de Campo Largo


André Trevisan Gabardo
Vereador

Justificativa



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO
ESTADO DO PARANÁ

A presente Indicação de Projeto dispõe sobre a implementação de um Sistema Permanente de Pesquisa e Satisfação dos Usuários das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Unidades de Pronto Atendimento (UPA) do Município de Campo Largo.

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 Unidades Básicas de Saúde e Unidades de Pronto Atendimento, bem como identificar as necessidades, expectativas e percepções dos usuários em relação aos serviços ofertados.

Os objetivos principais são: avaliar a qualidade do atendimento prestado aos usuários; medir o grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido; propor a implementação de ações corretivas e preventivas para a melhoria da qualidade do atendimento; divulgar os resultados das pesquisas para o público interno e externo, garantindo a transparência e a prestação de contas; e estimular a participação dos usuários na elaboração, execução e avaliação do sistema, fortalecendo o mecanismo de controle social.

Nesse mesmo sentido foi promulgada Lei no Município de Ponta Grossa/PR (em anexo), e no Município de Biguaçu já foi possível comprovar a percepção de melhoria no atendimento através desse canal de informação, quando utilizado em conjunto com a ouvidoria municipal e demais contatos (reportagem em anexo).

Pelo que se expõe, é nítida a constitucionalidade do pedido, na sua integralidade.

Por estas razões, pelos fundamentos alinhados, sendo legal e necessário, que se vote. Às comissões competentes.


André Trevisan Gabardo
Vereador



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO
ESTADO DO PARANÁ

**EMENDA MODIFICATIVA Nº 01 À INDICAÇÃO DE PROJETO DE LEI
Nº 46/2023 DO LEGISLATIVO**

Súmula: Altera o Artigo 2º da Indicação de Projeto de Lei nº 46 de 18 de outubro de 2023, conforme especifica.

Art. 1º O artigo 2º da Indicação de Projeto de Lei nº 46 de 18 de outubro de 2023 passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 2º - O sistema de pesquisa e satisfação do usuário é definido como um conjunto de ações contínuas e sistemáticas que visam a avaliar a qualidade do atendimento prestado aos usuários das Unidades Básicas de Saúde e Unidades de Pronto Atendimento, bem como identificar as necessidades, expectativas e percepções dos usuários em relação aos serviços ofertados.

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Edifício Câmara Municipal de Campo Largo, em 28 de novembro de 2023.

COMISSÃO DE JUSTIÇA E REDAÇÃO

ANDRÉ GABARDO
Presidente

MÁRCIO BERALDO
Relator

GENÉSIO F. O. DOS SANTOS
Membro



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

ESTADO DO PARANÁ

JUSTIFICATIVA

A Emenda justifica-se para corrigir erros de grafia no projeto de lei apresentado, a fim de garantir que se atenda ao disposto na Lei Complementar n.º 95, de 26 de fevereiro de 1998, alterada pela Lei Complementar n.º 107, de 26 de abril de 2001, que "dispõe sobre a elaboração, a redação, a alteração e a consolidação das leis, conforme determina o parágrafo único do art. 59 da Constituição Federal, e estabelece normas para a consolidação dos atos normativos que menciona".

COMISSÃO DE JUSTIÇA E REDAÇÃO

ANDRÉ GABARDO

Presidente

MÁRCIO BERALDO

Relator

GENÉSIO F. O. DOS SANTOS

Membro