



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO
ESTADO DO PARANÁ



Projeto de Lei nº ____/2023

Campo Largo, 26 de setembro de 2023

Assunto - 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.

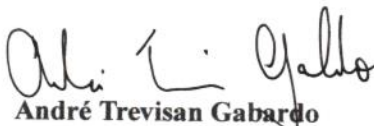
Art. 9º O município deverá disponibilizar recursos técnicos e financeiros para a implantação e manutenção do sistema de pesquisa de satisfação do atendimento, garantindo a realização das pesquisas de forma adequada e eficaz.

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