

LEI Nº 1.794/2024



DETERMINA 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 SAPEZAL-MT E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

VALCIR CASAGRANDE, Prefeito Municipal de Sapezal, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o disposto no artigo 54, IV da Lei Orgânica do Município de Sapezal, faz saber que a Câmara Municipal 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 Sapezal-MT.

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 de 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.

§ 1º 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.

§ 2º A pesquisa deverá disponibilizar campo para identificação do servidor caso o grau de satisfação apontado pelo usuário seja péssimo (nota 1).

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.

Sapezal - MT, 03 de junho de 2024.

VALCIR CASAGRANDE
Prefeito Municipal de Sapezal

Autor: Joilson Silva de Assunção

[Download documento](#)