PROJETO DE LEI Nº 98 /2017

"INSTITUI A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS POR TODAS AS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE CANOINHAS E ESTABELECE OUTRAS PROVIDÊNCIAS,"

O Povo do Município de Canoinhas, por seus representantes na Câmara de Vereadores aprovou, e eu, Gilberto dos Passos, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte

LEI

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

§ 1º Para fins desta Lei considera-se:

I – Unidade de saúde: compreendem as Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Policlínicas, Farmácia Básica, Programa Acolhimento para Crianças e Adolestentes, Unidade de Pronto Atendimento 24 H e Laboratórios integrantes do Sistema Municipal de Saúde de Canoinhas;

II - Comissão Especial de Avaliação: grupo de trabalho, especificamente, formado por, no mínimo, 03 (três) membros do Conselho Municipal de Saúde de Canoinhas, sendo a maioria absoluta conselheiros não governamentais;

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 quadrimestre 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 quadrimestre;

IV – Relatório de avaliação: documento emitido pela Comissão Especial de Avaliação, em até 30 (trinta) dias após o encerramento do quadrimestre, elaborado com apoio e relatoria dos servidores públicos que atuam na secretaria do Conselho Municipal de Saúde, sendo submetido para aprovação do Conselho Municipal de Saúde de Canoinhas e 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

Canoinhas.

§ 2º O formulário da pesquisa de satisfação que trata o inciso II será criado pelo Conselho Municipal de Saúde de Canoinhas, sendo que a versão "on-line" deverá ser disponibilizada no portal do Governo Municipal de Canoinhas, 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.

Art. 2º A pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde prestados pelas unidades de saúde do Município de Canoinhas tem por objetivo:

I – apresentar um diagnóstico do grau de satisfação ou insatisfação dos usuários em 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, implantação 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 Canoinhas, articulada com os diretores das Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Policlínicas, Farmácia Básica, Programa Acolhimento para Crianças e Adolestentes, Unidade de Pronto Atendimento 24 H e Laboratórios integrantes do Sistema Municipal de Saúde de Canoinhas, implementar as seguintes medidas:

I – instalar as urnas, disponibilizar os formulários da pesquisa de satisfação e publicar o material gráfico e eletrônico nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Policlínicas, Farmácia Básica, Programa Acolhimento para Crianças e Adolestentes, Unidade de Pronto Atendimento 24 H e Laboratórios integrantes do Sistema Municipal de Saúde de Canoinhas;

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;

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 Canoinhas, nos termos dos incisos III e IV, em até 10 (dez) dias após a aprovação pelo Conselho Municipal de Saúde.

Art. 4º Compete ao Conselho Municipal de Saúde de Canoinhas:

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 aos diretores das Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Policlínicas, Farmácia Básica, Programa Acolhimento para Crianças e Adolestentes, Unidade de Pronto Atendimento 24 H e Laboratórios integrantes do Sistema Municipal de Saúde de Canoinhas;
c) ao Presidente da Câmara Municipal de Canoinhas, 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 quadrimestre, 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 sequencialmente 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;
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 das Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Policlínicas, Farmácia Básica, Programa Acolhimento para Crianças e Adolestentes, Unidade de Pronto Atendimento 24 H e Laboratórios integrantes do Sistema Municipal de Saúde de Canoinhas;
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;
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 Canoinhas comunicar o fato:
I - à Secretaria 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 Canoinhas;
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.

Canoinhas, 26 de junho de 2017.

Gilberto dos Passos
Prefeito Municipal

Vereador Coronel Mário
Autor

Vereadora Zenici Dreher
Autora

Câmara de Vereadores de Canoinhas
Legislativo aberto à Comunidade
Rua: Três de Maio, nº 150
www.canoinhas.sc.gov.br (47) 3622-3804

JUSTIFICATIVA

Senhores Vereadores

O projeto de Lei que cria a pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde tem por objetivo apresentar um diagnóstico do grau de satisfação ou insatisfação dos usuários geral e por unidade de saúde, Policlínicas e CAP´S, subsidiar assim os gestores púbicos com informações sobre deficiências na prestação de serviços públicos de saúde, inclusive para tomada de decisão e implementação de medidas saneadoras; e fomentar uma cultura de eficiência e cordialidade na prestação de serviços.

Em síntese, o projeto obriga o Município a manter uma pesquisa de satisfação em que se aferirá a avaliação da satisfação a adequação da estrutura física e equipamentos; o horário de funcionamento e atendimento; o atendimento da equipe de profissionais da recepção e enfermagem; o atendimento dos médicos e dentistas; a marcação de consulta com clínico geral; a marcação de consulta com especialista; o agendamento de exames; a disponibilidade de insumos para atenção à saúde; o fornecimento de medicamentos pela farmácia básica e a visita domiciliar periódica do agente comunitário de saúde.

Em contrapartida o Município ganha em gestão, pois vai saber exatamente quais Unidades, Policlínicas e CAP´S estão desempenhando um trabalho dentro do esperado e quais e aonde necessita ocorrer mudanças para atingir a qualidade estimada pelo Poder Executivo.

A fim de garantir a fidedignidade do processo, a pesquisa de satisfação será operacionalizada por uma Comissão Especial de Avaliação formado por, no mínimo, 03 (três) membros do Conselho Municipal de Saúde (CMS), sendo a maioria absoluta conselheiros não governamentais, que tabulará os dados, por meio de tabelas, gráficos e índices; criará um ranking por unidade de saúde; analisará os resultados e a conclusão, inclusive com proposição de ações para melhorar os serviços públicos de saúde na cidade, que será submetido aos gestores e publicado na internet.

Canoinhas, 26 de junho de 2017.

Vereador Coronel Mário
Autor

Vereadora Zenici Dreher
Autora