



ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE PARAUAPEBAS
GABINETE DO VEREADOR ALEX OHANA

PROJETO DE LEI Nº 267/2026

**INSTITUI DIRETRIZES PARA AVALIAÇÃO
PERIÓDICA DA SATISFAÇÃO DE PACIENTES E
ACOMPANHANTES NAS UNIDADES PÚBLICAS
DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PARAUAPEBAS E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

A CÂMARA MUNICIPAL DE PARAUAPEBAS, no uso de suas atribuições legais, aprova e o Prefeito Municipal sanciona a seguinte Lei:

Art.1º Ficam instituídas, no âmbito do Município de Parauapebas, diretrizes para avaliação periódica da satisfação de pacientes e acompanhantes nas unidades públicas de saúde.

Art. 2º Esta Lei tem por finalidade estimular a escuta dos usuários, a melhoria contínua do atendimento, a humanização dos serviços, a transparência, o acolhimento e o aperfeiçoamento da gestão da qualidade nas unidades públicas de saúde.

Art. 3º Para os fins desta Lei, considera-se avaliação de satisfação o instrumento de escuta destinado a colher, de forma voluntária, informações, opiniões, sugestões, elogios, reclamações e percepções de pacientes e acompanhantes sobre o atendimento recebido nas unidades públicas de saúde.

Art. 4º São diretrizes para avaliação periódica da satisfação de pacientes e acompanhantes:

- I – Incentivar a escuta ativa, respeitosa e não discriminatória dos usuários;
- II – Estimular a participação voluntária de pacientes e acompanhantes;
- III – Promover a identificação de dificuldades relacionadas ao atendimento, à espera, à orientação, à acessibilidade, ao acolhimento e às condições de permanência;
- IV – Contribuir para a melhoria gradual da qualidade dos serviços públicos de saúde;
- V – Fortalecer a transparência, a humanização e o controle social;
- VI – Preservar a intimidade, a privacidade e os dados pessoais dos participantes;
- VII – Utilizar linguagem simples, clara e acessível;



ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE PARAUAPEBAS
GABINETE DO VEREADOR ALEX OHANA

VIII – Observar as normas sanitárias, administrativas, de proteção de dados pessoais, ouvidoria, controle social e funcionamento dos serviços de saúde.

Art. 5.º A avaliação de satisfação poderá abranger, entre outros aspectos:

I – Acolhimento e respeito no atendimento;

II – Clareza das informações prestadas;

III – Tempo de espera percebido pelo usuário;

IV – Organização do fluxo de atendimento;

V – Condições dos ambientes de espera;

VI – Acessibilidade para pessoas com deficiência, idosos, gestantes e pessoas com mobilidade reduzida;

VII – Atendimento a acompanhantes;

VIII – Limpeza, segurança, ventilação, iluminação e conforto dos espaços;

IX – Comunicação sobre classificação de risco, prioridades legais e canais de orientação;

X – Sugestões de melhoria apresentadas pelos usuários.

Art. 6.º As avaliações poderão ser realizadas por meio de formulários físicos ou eletrônicos, caixas de sugestão, canais de ouvidoria, entrevistas simplificadas, pesquisas de opinião, códigos de acesso eletrônico, atendimento orientativo ou outros meios acessíveis à população.

Art. 7.º A participação dos pacientes e acompanhantes deverá ser voluntária, facultativa e não condicionará o atendimento, a permanência, o encaminhamento, a alta, o retorno ou qualquer outro serviço prestado pela unidade de saúde.

Art. 8.º As informações coletadas deverão ser utilizadas preferencialmente de forma consolidada, sem identificação pessoal dos usuários, observada a legislação de proteção de dados pessoais e demais normas aplicáveis.

Art. 9.º Poderão ser priorizadas, nas ações de avaliação de satisfação, as unidades públicas de saúde:

I – Com maior fluxo diário de usuários;



ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE PARAUAPEBAS
GABINETE DO VEREADOR ALEX OHANA

II – Com maior tempo médio de espera;

III – Com atendimento de urgência, emergência, observação, internação ou regulação;

IV – Com atendimento a crianças, idosos, gestantes, pessoas com deficiência ou pessoas em situação de vulnerabilidade;

V – Que apresentem maior volume de manifestações registradas em canais oficiais de atendimento ao usuário.

Art. 10.º O resultado das avaliações poderá subsidiar diagnósticos, relatórios, campanhas, medidas de orientação, ações de humanização, reorganização de fluxos e melhorias graduais no atendimento, conforme viabilidade técnica e disponibilidade administrativa.

Art. 11.º A divulgação de informações sobre os resultados das avaliações, quando realizada, deverá preservar dados pessoais, informações sensíveis, sigilo profissional, segurança institucional e demais restrições legais.

Art. 12.º As ações previstas nesta Lei poderão ser desenvolvidas por meio de cooperação com conselhos de saúde, instituições de ensino, entidades da sociedade civil, organizações comunitárias, órgãos públicos e demais parceiros interessados, observada a legislação aplicável.

Art. 13.º Esta Lei não cria ouvidoria, órgão, cargo, função, fundo, serviço permanente específico, despesa obrigatória ou estrutura administrativa própria.

Art. 14.º A execução das ações previstas nesta Lei observará a disponibilidade administrativa, financeira e orçamentária dos órgãos competentes, bem como as normas sanitárias, técnicas e legais aplicáveis.

Art. 15.º O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei no que couber.

Art. 16.º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Parauapebas/PA, 20 de maio de 2026.

Aurelio Ramos de Oliveira Neto
PREFEITO MUNICIPAL



ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE PARAUAPEBAS
GABINETE DO VEREADOR ALEX OHANA

JUSTIFICATIVA

Senhor Presidente, Senhoras Vereadoras e Senhores Vereadores,

O presente Projeto de Lei tem por objetivo instituir diretrizes para avaliação periódica da satisfação de pacientes e acompanhantes nas unidades públicas de saúde do Município de Parauapebas.

A escuta dos usuários é instrumento essencial para o aperfeiçoamento dos serviços públicos de saúde. Pacientes e acompanhantes vivenciam diretamente a realidade do atendimento, os tempos de espera, as condições dos ambientes, a clareza das informações, o acolhimento, a acessibilidade e a organização dos fluxos nas unidades de saúde.

A avaliação periódica da satisfação permite identificar dificuldades, mapear pontos críticos, valorizar boas práticas e orientar melhorias graduais no atendimento. Além disso, fortalece a humanização, a transparência, a participação social e o respeito ao cidadão que utiliza o serviço público.

A proposta também busca garantir que a manifestação dos usuários seja voluntária, simples, acessível e segura, sem prejuízo ao atendimento e com proteção da privacidade e dos dados pessoais. As informações poderão ser utilizadas de forma consolidada para subsidiar diagnósticos, ações educativas, campanhas de humanização e medidas de melhoria administrativa, conforme a realidade de cada unidade.

Diante da relevância da participação dos usuários para a construção de uma saúde pública mais eficiente, humanizada e transparente, contamos com o apoio dos nobres Pares para aprovação do presente Projeto de Lei.

Parauapebas/Pa, 20 de maio de 2026



ALEX P. OHANA – PDT
VEREADOR