

**LEI Nº. 6.075/2017**

**“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.”**

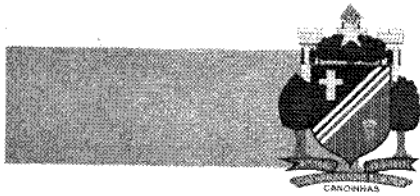
O Povo do Município de Canoinhas, por seus representantes na Câmara de Vereadores aprovou, e eu, Gilberto dos Passos, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte:

**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 Adolescentes, 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:

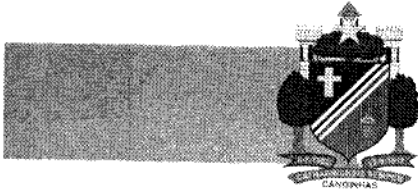
I – apresentar um diagnóstico do grau de satisfação ou insatisfação dos usuários em geral e por unidade de saúde;

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 Adolescentes, 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 Adolescentes, 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.

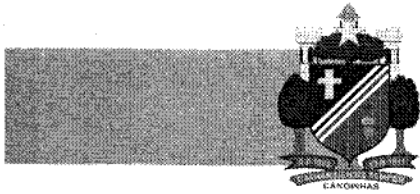
**Art. 4º** Compete ao Conselho Municipal de Saúde de Canoinhas:

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 Adolescentes, 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;

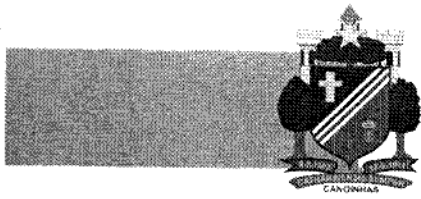
II – autuar um processo específico, no sistema oficial de protocolo e processo do Governo Municipal, e anexar todos os formulários da pesquisa de satisfação, numerando sequencialmente todas as páginas;

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 Adolescentes, 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;

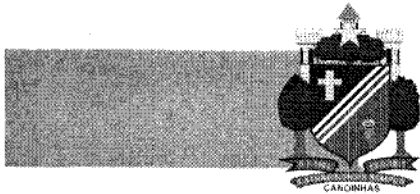
III – a data;

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;



Prefeitura de Canoinhas  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO,  
FINANÇAS E ORÇAMENTO  
Departamento de Leis e Decretos



**Art. 8.º** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Canoinhas/SC, 17 de agosto de 2017.

GILBERTO DOS PASSOS

Prefeito

Esta Lei foi registrada e publicada na Secretaria Municipal de Administração,  
Finanças e Orçamento em 17/08/2017.

RENATO JARDEL GURTINSKI

Secretário Municipal de Administração, Finanças e Orçamento Interino