



# Prefeitura Municipal de Marechal Floriano

## *ESTADO DO ESPIRITO SANTO*

**LEI MUNICIPAL Nº. 2.007, DE 03 DE SETEMBRO DE 2018.**

**INSTITUI A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS  
USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS  
PELAS UNIDADES DE SAÚDE E CENTROS DE SAÚDE  
DO MUNICÍPIO DE MARECHAL FLORIANO E DÁ  
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE MARECHAL FLORIANO, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

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

**§ 1º** Para fins desta Lei considera-se:

**I** – Unidade de saúde: compreendem as Unidades Básicas de Saúde, Centros de Saúde e demais setores integrantes do Sistema Municipal de Saúde de Marechal Floriano;

**II** - Comissão Especial de Avaliação: grupo de trabalho, especificamente, formado por, no mínimo, 03 (três) membros do Conselho Municipal de Saúde de Marechal Floriano;

**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 trimestre 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 trimestre;

**IV** – Relatório de avaliação: documento emitido pela Comissão Especial de Avaliação, em até 30 (trinta) dias após o encerramento do trimestre, sendo submetido para aprovação do Conselho Municipal de Saúde de Marechal Floriano na primeira reunião subsequente;



# Prefeitura Municipal de Marechal Floriano

## *ESTADO DO ESPIRITO SANTO*

**V - Gestores públicos:** conjunto de agentes políticos e servidores públicos responsáveis pela prestação de serviços públicos de saúde no Município de Marechal Floriano.

**§ 2º** O formulário da pesquisa de satisfação que trata o inciso II será criado pelo Conselho Municipal de Saúde de Marechal Floriano, sendo que a versão “on-line” deverá ser disponibilizada no portal do Governo Municipal de Marechal Floriano, 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 Marechal Floriano tem por objetivo:

**I –** apresentar um diagnóstico do grau de satisfação ou insatisfação dos usuários 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 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 Marechal Floriano, articulada com os diretores das unidades de saúde, Centros de Saúde e outros, implementarem as seguintes medidas:

**I –** instalar as urnas, disponibilizar os formulários da pesquisa de satisfação e publicar o material gráfico e eletrônico nas unidades de saúde, Centro de Saúde e outros;

**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;



# Prefeitura Municipal de Marechal Floriano

## *ESTADO DO ESPIRITO SANTO*

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 Marechal Floriano.

**Art. 4º** - Compete ao Conselho Municipal de Saúde de Marechal Floriano:

**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 a seus diretores e coordenadores;

**c)** ao Presidente da Câmara Municipal de Marechal Floriano, 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 trimestre, 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;



# Prefeitura Municipal de Marechal Floriano

## *ESTADO DO ESPIRITO SANTO*

**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;



# Prefeitura Municipal de Marechal Floriano

## ESTADO DO ESPIRITO SANTO

IV – Ruim;

V – Péssimo.

§ 2º O formulário de pesquisa de satisfação deverá conter:

I – a identificação da unidade de saúde;

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 Marechal Floriano comunicar o fato:

I - à Secretária 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 Marechal Floriano;

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. 8º** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Registra-se, Publica-se e Cumpra-se.

Marechal Floriano/ES, 03 de Setembro de 2018.

Prefeitura Municipal de Marechal Floriano

SANCIONO A PRESENTE LEI

QUE RECEBE O Nº 2.007 / 2018

EM 03 / 09 / 2018

PREFEITO MUNICIPAL

JOÃO CARLOS LORENZONI

Prefeito Municipal

Projeto de Lei nº. 068/2018 – Autor: Felipe Hülle Delpuppo