



Câmara Municipal de Ouro Branco

PROJETO DE LEI Nº04/2017

AUTORIZA O PODER EXECUTIVO A APLICAÇÃO E DIVULGAÇÃO PERIÓDICA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OURO BRANCO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O povo do Município de Ouro Branco, através de seus representantes, aprovou e eu Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

Art.1º Fica autorizado a Secretaria Municipal de Saúde aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários do Sistema Municipal de Saúde e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados.

§ 1º A pesquisa de satisfação objetiva assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados.

§ 2º A pesquisa deverá ser feita de forma específica e individual em cada Unidade de Saúde do Município, podendo ser utilizados como metodologia para avaliar a satisfação dos usuários;

- I. Avaliação estatística do desempenho de cada unidade;
- II. Utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
- III. Caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- IV. Criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
- V. Reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados aos canais de atendimento;



Câmara Municipal de Ouro Branco

VI. Registros da Ouvidoria Geral da Cidade de Ouro Branco.

§ 3º O Poder Público Municipal deverá divulgar os dados da pesquisa, semestral, preferencialmente na rede mundial de computadores, os resultados da pesquisa de satisfação referidos no caput deste artigo deverão ser encaminhados também para ouvidoria de saúde e Câmara Municipal.

§ 4º A pesquisa de satisfação deverá apresentar quesitos que possibilitem a obtenção das informações necessárias para a identificação de problemas nos setores que necessitam de melhorias e para a elaboração de um plano de ações, se necessário.

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Ouro Branco, 02 de fevereiro de 2017.

Vereador Charles Gomes



Câmara Municipal de Ouro Branco

JUSTIFICATIVA

SENHOR PRESIDENTE

SENHORES VEREADORES

O Projeto de Lei em epígrafe objetiva a institucionalização da avaliação dos usuários dos serviços de saúde do município, criando um canal de comunicação com os usuários e utilizando os resultados para subsidiar ações de melhoria nos serviços. “Desde a década de 90, vem-se desenvolvendo na Administração pública brasileira, ações que visam estimular as organizações públicas para uma administração voltada para o cidadão e não somente preocupada com os seus processos internos. Na gestão do atendimento, o setor público necessita, ainda, superar alguns desafios, são eles:

- Elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadão;
- Aumentar a capacidade das organizações públicas para fornecerem os serviços desejados pelos cidadãos;
- Estimular a participação dos cidadãos no processo de melhoria do atendimento prestado pelas organizações por meio de indução aos controle social.

Nesse sentido é imperativo mobilizar e sensibilizar o Poder Público Municipal para a constante melhoria da qualidade do atendimento prestado nos serviços de saúde do município de Ouro Branco. Além de imprimir à gestão pública um cunho empreendedor que se orienta para resultados que atenda às demandas da população de nossa Cidade.

A Constituição da república Federal do Brasil e o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/88) garantem a prestação e a qualidade dos serviços de natureza pública a população. O código de Defesa do Consumidor, em seu art. 22, dispõe que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a



Câmara Municipal de Ouro Branco

fornecer serviços eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

A aplicação e divulgação periódica de pesquisa de satisfação junto aos usuários do Sistema Municipal de Saúde será um instrumento que irá auxiliar a sociedade num todo a obter um serviço público de saúde mais adequado e satisfatório.

Neste Projeto a população terá a oportunidade de se manifestar através dos serviços de pesquisas de opinião pública sobre sua insatisfação na prestação dos serviços de saúde pública.

Por sua vez, a implantação desse sistema Periódico de pesquisa de satisfação proporcionará alguns benefícios como:

- Mudança na relação da população com os prestadores de serviços de natureza pública que passam a ter mais responsabilidade no exercício da cidadania;
- A população de Saúde Pública Municipal, prestados em Juiz de Fora;
- A Própria Administração Pública poderá acompanhar o desempenho dos serviços e concentrar esforços para a melhoria das unidades de saúde cujo desempenho seja deficitário.

A experiência pratica tem demonstrado que os serviços apresentam grandes avanços, mesmo permanecendo escassos os recursos, quando se trabalha com base em indicadores de resultados.

Ouro Branco, 02 de fevereiro de 2017.

Vereador Charles Gomes