

LEI Nº 13.020, DE 3 DE MARÇO DE 2022.

Determina a instalação de equipamentos eletrônicos conectados à internet para realização de pesquisa de satisfação em todos os estabelecimentos da rede saúde que atendam parcial ou integralmente o Sistema Único de Saúde (SUS) no Município de Porto Alegre.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu, no uso das atribuições que me confere o inciso II do artigo 94 da Lei Orgânica do Município, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica implementada a instalação de equipamentos eletrônicos conectados à internet para realização de pesquisa de satisfação em todos os estabelecimentos da rede de saúde que atendam parcial ou integralmente o Sistema Único de Saúde (SUS) no Município de Porto Alegre.

Art. 2º A pesquisa de satisfação será facultativa, individual e realizada por meio de autoatendimento em totens disponibilizados nas saídas das salas de espera, na recepção ou no saguão de entrada do estabelecimento de saúde.

§ 1º A pesquisa tem o objetivo de coletar informação acerca do grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento prestado, imediatamente após sua conclusão, ou, ainda, de registrar desistência com relação ao atendimento, caso ocorra.

§ 2º As instruções de uso, que deverão ser claras e concisas, ficarão fixadas nos totens.

§ 3º É vedado:

I – realizar a pesquisa múltiplas vezes para um mesmo atendimento; e

II – o preenchimento da pesquisa de satisfação por funcionários e terceirizados das Unidades de Saúde do Município.

Art. 3º A pesquisa de satisfação deverá coletar, no mínimo, os seguintes dados:

I – o horário e a data do início do atendimento;

II – se foi realizada triagem do usuário, caso em que deverá ser informado:

a) o horário aproximado do atendimento na triagem; e

b) o grau de satisfação do usuário em relação à equipe de triagem em uma escala de 1 (um), referente a péssimo, a 5 (cinco), referente a ótimo;

III – se ocorreu atendimento do usuário por profissional médico, caso em que será informado:

a) o horário aproximado do atendimento; e

b) o grau de satisfação do usuário em relação ao profissional médico em uma escala de nota 1 (um), referente a péssimo, a 5 (cinco), referente a ótimo; e

IV – o grau de satisfação do usuário em relação ao estabelecimento de saúde em que está ocorrendo o atendimento, de forma geral, em uma escala de 1 (um), referente a péssimo, a 5 (cinco), referente a ótimo.

Parágrafo único. É vedada a coleta de dados pessoais, tais como nome, telefone, *e-mail*, endereço ou qualquer outro dado pessoal sensível ou que permita a identificação do usuário na pesquisa de satisfação.

Art. 4º Os dados obtidos por meio das pesquisas de satisfação devem ser automaticamente e imediatamente transferidos via equipamento eletrônico, por meio digital, através da *internet*, e armazenados em servidor, de modo a permitir o acompanhamento dos índices de satisfação, em tempo real, pelas secretarias e pelas comissões competentes.

§ 1º É vedada a manipulação, a edição, a adição ou a deleção de quaisquer dados da pesquisa, exceto em casos comprovados de invasão ao sistema ou ao servidor.

§ 2º Os dados com o grau de satisfação provenientes das pesquisas serão públicos e deverão ser disponibilizados à população quando solicitados, observado, em qualquer hipótese, o sigilo de informações sensíveis, bem como entre médico e paciente.

Art. 5º Imediatamente após a realização da pesquisa de satisfação, o sistema eletrônico deverá fornecer, na tela, as seguintes informações para o usuário:

I – se a pesquisa foi devidamente registrada no servidor; e

II – o telefone e *e-mail* da ouvidoria competente.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor em 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, 3 de março de 2022.

Sebastião Melo,
Prefeito de Porto Alegre.

Registre-se e publique-se.

Roberto Silva da Rocha,
Procurador-Geral do Município.