EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

A prestação de serviços à população representa um desafio constante no tocante ao equilíbrio entre a preservação do uso racional dos recursos públicos e a disponibilização de um atendimento humanizado e adequado às necessidades individuais de cada usuário.

Os serviços de saúde representam uma grande parcela da demanda da população pelos serviços públicos, principalmente em âmbito municipal. Nesse sentido, é de suma importância que se tenha bom conhecimento acerca da satisfação dos pagadores de impostos em relação aos serviços que recebem diariamente nas Unidades de Saúde municipais. Estas pesquisas podem ser boa fonte de informações para tomada de ações, realização de programas e busca de soluções locais e sistêmicas.

O impacto financeiro da medida pode ser avaliado com base em valores cobrados por empresas privadas que fornecem desde o equipamento até a manutenção do sistema escolhido para a obtenção dos dados. O custo médio observado, na pesquisa deste gabinete, foi de R$ 150,00 mensais por unidade de bancada (totem e *tablet*), que já é fornecida pronta para o uso. O Município de Porto Alegre possui uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) e três Pronto Atendimentos (PA).

Sendo assim, tendo como base o valor divulgado por empresas especializadas no ramo, o custo estimado para a implantação das plataformas será em torno de R$ 600,00 mensais para o fornecimento de materiais, equipamentos eletrônicos e sistema. Contemplando as quatro maiores Unidades de Saúde do Município, consiste em um valor irrisório para os cofres municipais frente ao claro benefício que a maior aproximação e a transparência com a opinião popular trarão.

Futuramente, usando as quatro unidades de saúde já mencionadas como teste, esta Lei poderá ser editada para contemplar não apenas a UPAs e PAs, mas também as demais Unidades do sistema de saúde municipal, o que não impede que a Administração Municipal, caso deseje, implemente e adicione, já de início, o sistema em outros pontos, dado o baixo custo e o alto impacto da ação.

Sala das Sessões, 3 de maio de 2021.

VEREADOR JESSÉ SANGALLI

**PROJETO DE LEI**

**Obriga a instalação de equipamentos eletrônicos conectados à internet para realização de pesquisa de satisfação em todas as Unidades de Saúde (USs) e Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) que atendam parcial ou integralmente o Sistema Único de Saúde (SUS) no Município de Porto Alegre.**

**Art. 1º** Fica obrigatória a instalação de equipamentos eletrônicos conectados à internet para realização de pesquisa de satisfação nos Pronto Atendimentos (PAs) e nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) 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 dos PAs e das UPAs.

**§ 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** O usuário poderá, excepcionalmente, solicitar acompanhamento ou auxílio de integrante da equipe técnica do PA ou da UPA para a realização da pesquisa.

**§ 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 de entrada no PA ou na UPA;

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 PA ou à UPA, 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 de comprovada fraude.

**§ 2º** O compilado semestral do grau de satisfação dos usuários, bem como as informações do tempo médio de espera para triagem e atendimento, individualizados por PA ou por UPA, devem ser publicados no sítio eletrônico da Secretaria Municipal de Saúde.

**§ 3º** Os dados armazenados no servidor serão de acesso público, assegurado o sigilo entre médico e usuário.

**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;

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

III – o sítio eletrônico para denúncias anônimas ao Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul.

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

/TAM