



LEI Nº 2.519, DE 02 DE JULHO DE 2025.

Dispõe sobre a instalação de equipamentos eletrônicos conectados à internet para realização de pesquisa de satisfação em todos os equipamentos e unidades de saúde públicos do Município de São Bento do Sapucaí.

GILBERTO DONIZETI DE SOUZA, Prefeito Municipal da Estância Climática de São Bento do Sapucaí, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, em especial a Lei Orgânica do Município;

FAZ SABER que a Câmara Municipal da Estância Climática de São Bento do Sapucaí aprovou e eu sanciono e promulgo 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 São Bento do Sapucaí.

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:

Carvalho

S



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 - Para os efeitos desta Lei, as avaliações realizadas pelos usuários por meio dos totens de autoatendimento serão classificadas conforme a seguinte escala:

Antônio



I – Nota 1: Péssimo;

II – Nota 2: Ruim;

III – Nota 3: Regular;

IV – Nota 4: Bom;

V – Nota 5: Ótimo.

Art. 7º - O Poder Executivo deverá publicar relatório contendo dados sistematizados das avaliações coletadas por meio dos totens de autoatendimento, devendo a divulgação ocorrer de forma individualizada por unidade ou equipamento de saúde.

Parágrafo Único. O relatório referido no caput deverá ser publicado no sítio eletrônico oficial do Município e no Diário Oficial, assegurando ampla transparência à população.

Art. 8º - O Poder Executivo deverá promover o planejamento e a adoção de medidas contínuas voltadas à melhoria da qualidade dos atendimentos nas unidades de saúde, com o objetivo de que os serviços prestados sejam avaliados, no mínimo, como "bom" pelos usuários.

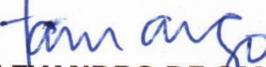
Parágrafo Único. Sempre que o relatório previsto no art. 7º indicar que a média geral de avaliação de uma unidade de saúde seja classificada como "regular", "ruim" ou "péssima", o Executivo Municipal deverá revisar o planejamento e implementar ações corretivas específicas, visando o aprimoramento do atendimento e o cumprimento da meta estabelecida no caput.

Art. 9º - Esta Lei entra em vigor em 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua publicação.

São Bento do Sapucaí, 02 de Julho de 2025.


GILBERTO DONIZETI DE SOUZA
Prefeito Municipal

Registrada e publicada por afixação na sede da Prefeitura Municipal e publicada no Diário Oficial Eletrônico do Município, conforme art. 68, § 1º da Lei Orgânica do Município.


JAELCI EVANDRO DE CAMARGO
Assessor Jurídico