



**CÂMARA MUNICIPAL DA SERRA
GABINETE DO VEREADOR ANTÔNIO CARLOS CeA**

Ao Exmo. Senhor Presidente da Câmara Municipal da Serra e demais Vereadores.

O Vereador que esta subscreve mui respeitosamente requer que, após a tramitação regimental e dada ciência ao plenário desta Casa de Leis, seja encaminhada ao Excelentíssimo Senhor chefe do Poder Executivo o seguinte:

PROJETO INDICATIVO ____/2025

Recomenda ao Poder Executivo Municipal a Implementação de Sistema de Avaliação de Satisfação do Usuário nos Serviços Públicos de Saúde do Município da Serra/ES.

Art. 1º Recomenda-se ao Poder Executivo Municipal a implementação de um Sistema de Avaliação de Satisfação do Usuário nos serviços públicos de saúde do Município da Serra/ES, com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento, identificar pontos de melhoria e fortalecer a responsabilidade pública.

Parágrafo único. O sistema deverá ser implementado de forma gradual, iniciando-se pelas unidades de maior fluxo de atendimento e expandindo-se progressivamente para toda a rede de saúde municipal.

Art. 2º Recomenda-se que o Sistema de Avaliação de Satisfação inclua, no mínimo:





CÂMARA MUNICIPAL DA SERRA
GABINETE DO VEREADOR ANTÔNIO CARLOS CeA

A – Aplicação de questionários padronizados aos usuários dos serviços de saúde, abrangendo aspectos como acolhimento, qualidade do atendimento, limpeza das instalações, tempo de espera e resolutividade;

B – Coleta de dados através de múltiplos canais (presencial, telefone, internet, aplicativo móvel);

C – Análise periódica dos resultados, com frequência mínima trimestral;

D – Divulgação pública dos resultados e indicadores de satisfação;

E – Desenvolvimento de planos de ação para melhoria contínua baseados nos resultados das avaliações;

F – Treinamento de servidores públicos sobre a importância da satisfação do usuário e atendimento de qualidade;

G – Integração dos dados de satisfação com os sistemas de gestão e planejamento da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 3º Recomenda-se que a gestão do Sistema de Avaliação de Satisfação seja coordenada pela Secretaria Municipal de Saúde, com apoio de órgãos correlatos e participação de representantes de usuários.

Art. 4º Recomenda-se que o Poder Executivo, ao implementar o Sistema, observe o princípio da responsabilidade fiscal, identificando fontes de financiamento adequadas e garantindo a sustentabilidade do programa.

Art. 5º Recomenda-se que o Poder Executivo informe esta Casa de Leis sobre o andamento da implementação do Sistema, incluindo cronograma, recursos alocados, unidades participantes e resultados alcançados.





CÂMARA MUNICIPAL DA SERRA
GABINETE DO VEREADOR ANTÔNIO CARLOS CeA
JUSTIFICATIVA

A satisfação do usuário é um indicador fundamental de qualidade nos serviços de saúde. Quando os usuários se sentem bem atendidos, respeitados e ouvidos, há maior adesão aos tratamentos, melhor compreensão das orientações médicas e, consequentemente, melhores resultados em saúde.

Além disso, a avaliação de satisfação fornece informações valiosas sobre os pontos fortes e fracos dos serviços, permitindo que gestores identifiquem oportunidades de melhoria e aloquem recursos de forma mais eficiente.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) recomenda que os sistemas de saúde implementem mecanismos regulares de avaliação da satisfação do usuário como parte de suas estratégias de garantia de qualidade.

Atualmente, o município não possui um sistema formalizado e padronizado de avaliação de satisfação nos serviços de saúde. Embora haja feedback informal de usuários, não há coleta sistemática de dados, análise periódica ou divulgação pública de resultados.

Essa lacuna impede que a gestão tenha informações estruturadas sobre a qualidade percebida pelos usuários e dificulta a implementação de melhorias baseadas em dados concretos.

A implementação de um Sistema de Avaliação de Satisfação traria benefícios significativos:

Melhoria da qualidade dos serviços: Identificação de problemas e implementação de soluções baseadas em feedback real dos usuários.

Aumento da confiança pública: Demonstração de que a Administração está comprometida com a qualidade e ouve os cidadãos.

Eficiência na alocação de recursos: Dados sobre satisfação ajudam a identificar onde investir para obter maior impacto.

Responsabilização e transparência: Divulgação pública dos resultados cria responsabilização e transparência.

Valorização dos servidores: Feedback positivo motiva os profissionais; críticas construtivas ajudam no desenvolvimento.

Constituição Federal de 1988: Artigo 37 estabelece que a administração pública deve obedecer aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. A avaliação de satisfação contribui para a eficiência e transparência.

Lei nº 8.080/1990 (Lei Orgânica da Saúde): Estabelece que o SUS deve funcionar com princípios de universalidade, integralidade e equidade. A satisfação do usuário é parte essencial da integralidade.

Portaria nº 1.996/GM/MS de 2007: Estabelece diretrizes para a Política Nacional de Gestão de Tecnologias em Saúde, incluindo a importância de avaliar a satisfação do usuário como parte da garantia de qualidade.





CÂMARA MUNICIPAL DA SERRA
GABINETE DO VEREADOR ANTÔNIO CARLOS CeA

Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde: Recomenda que os serviços de saúde implementem mecanismos de participação do usuário e avaliação de qualidade.

Diversos municípios brasileiros já implementaram sistemas de avaliação de satisfação com sucesso. Cidades como Belo Horizonte, Curitiba e Porto Alegre utilizam questionários padronizados e divulgam regularmente indicadores de satisfação, o que tem resultado em melhoria contínua dos serviços e maior confiança pública.

A implementação de um Sistema de Avaliação de Satisfação do Usuário nos serviços públicos de saúde é uma recomendação importante para melhorar a qualidade, transparência e eficiência da rede de saúde municipal. É uma medida que beneficia tanto os usuários quanto os gestores e contribui para uma administração pública mais responsável e centrada no cidadão.

A Câmara Municipal da Serra, por meio desta recomendação, solicita ao Poder Executivo que implemente um Sistema de Avaliação de Satisfação do Usuário nos serviços públicos de saúde, reconhecendo que a qualidade e a satisfação do usuário são essenciais para uma rede de saúde eficiente, transparente e responsável.

Que Serra seja uma cidade que ouve seus cidadãos e continuamente melhora seus serviços com base no feedback e nas necessidades reais da população.

Sala das Sessões “Flodoaldo Borges Miguel”, 06 de Novembro de 2025.

ANTÔNIO CARLOS CeA
VEREADOR REPUBLICANOS



Autenticar documento em <https://serra.camarasempapel.com.br/autenticidade>
Rua Major Pissarra, nº 245, Centro, Serra/ES CEP: 29.170-020, Telefone: (27) 3251-8126
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

