



**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 este subscreve, vem, pelas prerrogativas previstas na Lei Orgânica Municipal, requerer, após tramitação regimental e devida ciência dada ao Plenário desta Casa de Leis, que seja encaminhado ao Senhor Chefe do Poder Executivo o seguinte:

PROJETO DE LEI Nº /2025

" Dispõe sobre a obrigatoriedade da aplicação de questionários de satisfação do usuário nos serviços públicos de saúde no âmbito do Município da Serra/ES, e dá outras providências "

A CÂMARA MUNICIPAL DA SERRA, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, decreta:

Art. 1º Fica instituída, no âmbito dos serviços públicos de saúde do Município da Serra/ES, a obrigatoriedade da aplicação de **questionários de satisfação** junto aos usuários atendidos nas unidades da rede municipal de saúde.

Art. 2º Os questionários de satisfação terão por finalidade:

- I – Avaliar a qualidade do atendimento prestado aos usuários;
- II – Identificar pontos críticos e oportunidades de melhoria nos serviços de saúde;
- III – Promover a escuta ativa da população;
- IV – Subsidiar a gestão municipal na elaboração e aperfeiçoamento de políticas públicas em saúde.

Art. 3º A aplicação dos questionários será obrigatória nas seguintes unidades:

- I – Unidades Básicas de Saúde (UBS);
- II – Unidades de Pronto Atendimento (UPA);
- III – Centros de Especialidades e demais estabelecimentos vinculados ao SUS no Município.

Art. 4º A aplicação dos questionários obedecerá aos seguintes critérios:

- I – O preenchimento será voluntário e sigiloso;
- II – As informações coletadas serão tratadas conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018);
- III – Os formulários deverão conter linguagem simples, acessível e objetiva;
- IV – Os resultados deverão ser consolidados e publicados trimestralmente no portal oficial da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 5º Os dados obtidos por meio dos questionários deverão ser utilizados:

- I – Como instrumento de avaliação interna da qualidade dos serviços;
- II – Para subsidiar programas de capacitação de servidores;
- III – Na formulação de metas e indicadores de desempenho;
- IV – Para promover maior transparência e controle social.





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

Art. 6º A Secretaria Municipal de Saúde será responsável por:

- I – Elaborar e padronizar os modelos dos questionários;
- II – Coordenar a coleta, análise e divulgação dos dados;
- III – Garantir o acesso público aos resultados e ações decorrentes das avaliações.

Art. 7º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de até 90 (noventa) dias, contados da data de sua publicação.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das sessões “Flodoaldo Borges Miguel”, em 16 de julho de 2025.

**ANTÔNIO CARLOS CeA
VEREADOR REPUBLICANOS
CORAGEM PARA MUDAR!!**



Autenticar documento em <https://serra.camarasempapel.com.br/autenticidade>
Major Dissidência 245108900815035008 SEP-2025 076-020 TEL 42738251-83
digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves
Públicas Brasileira - ICP-Brasil.





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

JUSTIFICATIVA

A presente proposição busca fortalecer os mecanismos de escuta e participação social na área da saúde pública do Município da Serra/ES. A aplicação de questionários de satisfação é uma ferramenta eficaz para medir o desempenho das unidades de saúde, identificar gargalos e promover a melhoria contínua dos serviços ofertados à população. Além disso, garante maior transparência na gestão pública e contribui para a valorização do usuário como agente ativo no processo de cuidado.

Modelo de questionário padrão de satisfação do usuário voltado para **unidades de saúde do município da Serra/ES**. Ele pode ser aplicado de forma digital (em tablets ou sites) ou impressa, e está em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**

- **Fundamentação Técnica.**

- **Fundamentação Técnica para a Aplicação de Questionários de Satisfação dos Usuários na Saúde Pública.**

1. Introdução

A busca por eficiência, transparência e qualidade no serviço público de saúde exige a adoção de instrumentos que permitam avaliar, de forma contínua, a percepção dos usuários. O questionário de satisfação é uma ferramenta essencial para ouvir o cidadão, mensurar o desempenho das unidades e subsidiar melhorias baseadas em evidências.

2. Referencial Legal e Normativo

A aplicação de instrumentos de avaliação de satisfação está amparada por diversos marcos legais e diretrizes técnicas:

- **Constituição Federal (Art. 37, §3º):** Garante ao usuário dos serviços públicos mecanismos de participação e avaliação.
- **Lei nº 8.080/1990 (Lei Orgânica da Saúde):** Estabelece a participação da comunidade como um dos princípios do SUS.
- **Decreto Federal nº 9.094/2017:** Incentiva a simplificação dos serviços públicos com foco no usuário.
- **Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos):** Obriga órgãos públicos a realizar avaliação continuada dos serviços prestados.
- **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD):** Estabelece normas para o tratamento de dados pessoais, inclusive em ambientes públicos.





CÂMARA MUNICIPAL DA SERRA GABINETE DO VEREADOR ANTÔNIO CARLOS CeA

3. Fundamentação Técnica e Gerencial

3.1. Melhoria Contínua da Qualidade

O questionário de satisfação permite a identificação de gargalos, fragilidades e acertos nos seguintes aspectos:

- Tempo de espera;
- Qualidade do atendimento;
- Acolhimento e escuta do usuário;
- Disponibilidade de medicamentos;
- Condições da infraestrutura e higiene.

Esses dados permitem decisões baseadas em evidência e ações corretivas rápidas.

3.2. Indicadores e Planejamento

As respostas alimentam **indicadores de desempenho**, auxiliam no planejamento estratégico e possibilitam:

- Estabelecimento de metas claras por unidade;
- Redirecionamento de recursos humanos e materiais;
- Priorização de investimentos.

3.3. Controle Social e Transparência

A publicação periódica dos resultados dos questionários fortalece:

- A **transparência** na gestão pública;
- A **prestação de contas** à população e aos órgãos de controle;
- O **controle social**, com participação ativa do cidadão na avaliação dos serviços.

3.4. Humanização do Atendimento

Instrumentos de escuta como questionários fomentam a valorização do usuário, reforçam o vínculo entre população e sistema de saúde, e incentivam a cultura da **humanização e empatia no atendimento**.

4. Relevância Local (Serra/ES)

A Serra é um dos municípios mais populosos do Espírito Santo e possui uma ampla rede de atenção à saúde. Com a crescente demanda por serviços e a pressão por maior qualidade no atendimento, a aplicação estruturada de questionários de satisfação:

- Apoia a gestão da Secretaria Municipal de Saúde em tempo real;
- Melhora o relacionamento entre profissionais e usuários;
- Contribui para a equidade e eficiência na atenção básica, média e de urgência.





CÂMARA MUNICIPAL DA SERRA GABINETE DO VEREADOR ANTÔNIO CARLOS CeA

5. Conclusão

A implementação dos questionários de satisfação é uma medida técnica, legalmente fundamentada e socialmente desejável. Permite aprimorar o sistema de saúde municipal, tornando-o mais centrado no cidadão, transparente e eficiente.

Dados estatísticos locais – Serra/ES

- **Agendamentos online:** entre abril/2022 e nov/2023, foram realizados **200 mil consultas agendadas via portal municipal**, além de 1,1 milhão de vacinações, 50 820 exames de raio-X e 2 398 mamografias agendadas online.
- **UPAs em operação:** de junho a setembro/2023, as três UPAs municipais realizaram **314 170 atendimentos médicos**, com pico de 83 133 atendimentos no mês.
- **Reformas e coberturas:** cerca de 30 UBS's foram reformadas (2021-24); novas UBS em São Diogo, Central Carapina e Barcelona; cobertura de Estratégia Saúde da Família (ESF) prevista para 100% do território.

Esses dados mostram o tamanho da demanda e a relevância de rotinas sistemáticas de avaliação da experiência do usuário.

Exemplos de boas práticas em outros municípios

Hospital Estadual São Lucas (Vitória-ES): pesquisas internas, com entrevistas a pacientes, apontam **95% de satisfação**. Formulários permanecem disponíveis ao longo da jornada do usuário e elogios são formalmente reconhecidos.

Hospital Universitário HU-UFJF (Juiz de Fora-MG): pesquisa nacional de 2024 registrou **98,1% de satisfação global** e 97,1% recomendaria a instituição; desempenho bem acima da média nacional de hospitais universitários (91,6%).

HU-UFRN (Santa Cruz-RN): entre 2024, **99,3% dos usuários recomendariam o hospital**, com 95,7% contentes com atendimento global.

Esses exemplos atestam a efetividade dos questionários para orientar gestão, reconhecer servidores e melhorar serviços.

Referências bibliográficas e normativas

Ministério da Saúde: diretrizes de avaliação da satisfação do usuário no SUS (Portal do Usuário SUS e sistemas de ouvidoria).

Controladoria-Geral da União (CGU): orientações sobre avaliação de serviços públicos e controle social por escuta do cidadão.

Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos: “instrumento de avaliação continuada dos serviços prestados” (arts. 9º e 11º).





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

Decreto nº 9.094/2017 – Institui o Programa de Simplificação do Atendimento ao Cidadão, com foco na avaliação da satisfação.

Lei nº 8.080/1990 (Lei Orgânica da Saúde): prevê a participação da comunidade.

LGPD (Lei nº 13.709/2018): orienta o tratamento dos dados coletados de forma ética e legal.

1. **Justificativa Legislativa**: os dados locais demonstram a necessidade e escala dos serviços, o que fortalece o argumento para a adoção de ferramentas de escuta.
2. **Benchmarking**: citar os hospitais que alcançaram até 99% de satisfação pode inspirar metas e legitimar a proposta junto ao legislativo e à sociedade.
3. **Fundamentação normativa**: embasar o projeto na LGPD, no Código do Usuário de Serviços Públicos e nas diretrizes federais reforça a base legal e técnica do propósito.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Projeto de Lei: Avaliação de Satisfação do Usuário no SUS Municipal (Serra/ES)

A seguir, apresentamos os principais dispositivos legais e normativos que fundamentam e legitimam a criação de mecanismos de escuta qualificada por meio de **questionários de satisfação** nos serviços públicos de saúde:

1. Constituição Federal de 1988

Art. 37, §3º: “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente a atuação de ouvidorias e o acesso a informações sobre atos de governo.”

Art. 196: “A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.”

2. Lei nº 8.080/1990 – Lei Orgânica da Saúde

Art. 7º, inciso VIII: “A integralidade da assistência como um dos princípios do SUS compreende [...] a participação da comunidade.”

Art. 24 e 25: Regulam a participação da comunidade na formulação e controle da execução das políticas de saúde.

3. Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos

Estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.



Autenticar documento em <https://serra.camarasempapel.com.br/autenticidade>
Major Dissidência nº 245.108900819350/ES-CEP/205176-020 TFE nº 27793251-83
digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves
Públicas Brasileira - ICP-Brasil.





CÂMARA MUNICIPAL DA SERRA GABINETE DO VEREADOR ANTÔNIO CARLOS CeA

Art. 2º, inciso I e III:

Define como princípios da relação entre usuários e administração pública:

I – participação;

III – transparência da gestão administrativa.

Art. 11: “Os órgãos e entidades da administração pública deverão realizar, de forma periódica, avaliação dos serviços prestados, com a participação dos usuários.”

Art. 17: Estimula o uso de mecanismos de pesquisa de satisfação e canais de escuta ativa.

4. Decreto Federal nº 9.094/2017

Regulamenta a simplificação dos serviços públicos e o foco no usuário:

Art. 18: “Deverá ser realizada, de forma periódica, a avaliação da satisfação do usuário quanto à prestação dos serviços públicos, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.460/2017.”

5. Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Regula o tratamento de dados pessoais dos usuários dos serviços públicos, inclusive no âmbito da saúde, assegurando:

- Anonimato;
- Consentimento informado;
- Uso exclusivo para fins legítimos e técnicos.
- O projeto de questionário deve prever coleta de dados **anonimizados e voluntários**, respeitando integralmente a LGPD.

6. Normas Técnicas e Diretrizes Oficiais

Ministério da Saúde – Portaria nº 1.820/2009: Política Nacional de Humanização (PNH), que incentiva a **escuta qualificada** e a **participação do usuário**.

Manual de Gestão da Qualidade para Serviços de Saúde do SUS: sugere uso de **indicadores de satisfação** como parte da melhoria contínua.

CGU (Controladoria-Geral da União) – Guia de Avaliação de Serviços Públicos: orienta sobre metodologias de pesquisa com usuários.

7. Competência Municipal

De acordo com o **Art. 30, inciso I, da Constituição Federal**, compete ao município:

“Legislar sobre assuntos de interesse local.”

A avaliação dos serviços públicos municipais, especialmente da saúde, insere-se plenamente nesse campo de atuação.





CÂMARA MUNICIPAL DA SERRA GABINETE DO VEREADOR ANTÔNIO CARLOS CeA

Conclusão

A implementação de **questionários de satisfação do usuário** encontra pleno **amparo legal, constitucional e técnico**, sendo também recomendada por diretrizes federais e boas práticas de governança. Além disso, reforça princípios como **transparência, eficiência, participação e humanização** no âmbito do SUS municipal.

Fundamentação Legal

Fundamentação Legal da Avaliação de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Saúde do Município da Serra/ES

- O presente projeto de lei está embasado nos seguintes dispositivos legais e normativos:
- **Constituição Federal de 1988**
- Art. 37, §3º: participação do usuário na administração pública.
- Art. 196: acesso igualitário e universal à saúde.
- **Lei nº 8.080/1990 (Lei Orgânica da Saúde)**
- Art. 7º, inciso VIII: participação da comunidade.
- Art. 24-25: controle social das políticas públicas de saúde.
- **Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)**
- Art. 11: avaliação periódica dos serviços.
- Art. 17: aplicação de questionários de satisfação.
- **Decreto Federal nº 9.094/2017**
- Art. 18: obriga a avaliação da satisfação do usuário no serviço público.
- **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**
- Assegura a proteção dos dados dos cidadãos, inclusive em pesquisas de opinião.
- **Normas técnicas complementares**
- Portaria nº 1.820/2009 – Política Nacional de Humanização.
- Guias técnicos do Ministério da Saúde e CGU sobre escuta qualificada e avaliação de serviços públicos.

Constitucionalidade e Legalidade do Projeto

Parecer Jurídico Técnico

PARECER JURÍDICO

Assunto: Projeto de Lei que institui o uso sistemático de questionários de satisfação dos usuários no SUS municipal.

Fundamentação Jurídica:

O projeto encontra respaldo constitucional, legal e normativo, com especial destaque para:



Autenticar documento em <https://serra.camarasempapel.com.br/autenticidade>
Dissidência nº 245.108/2018 - Serra/ES - CEP: 29500-000 - Tel: (27) 3251-83
digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves
Públicas Brasileira - ICP-Brasil.





CÂMARA MUNICIPAL DA SERRA GABINETE DO VEREADOR ANTÔNIO CARLOS CeA

A **Constituição Federal** (arts. 37, §3º e 196), ao garantir a participação cidadã e o acesso universal à saúde.

A **Lei nº 13.460/2017**, que estabelece a avaliação contínua dos serviços públicos com a participação do usuário.

A **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**, que autoriza a coleta de dados de forma anonimizada e ética.

A competência legislativa do município (CF, art. 30, I) para legislar sobre interesse local, como os serviços de saúde pública.

Conclusão:

O projeto é **juridicamente viável**, respeita os princípios da legalidade, eficiência, participação e transparência, e deve ser considerado instrumento legítimo de fortalecimento da gestão participativa no SUS local.

ANÁLISE DE CONSTITUCIONALIDADE E LEGALIDADE

Projeto de Lei – Avaliação de Satisfação do Usuário no SUS Municipal

Constitucionalidade

O projeto encontra **amparo na Constituição Federal de 1988**, especialmente pelos seguintes fundamentos:

a) Princípio da Participação Popular

Art. 37, §3º: "A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente a atuação de ouvidorias [...]".

b) Direito à Saúde como Direito Fundamental

Art. 6º e Art. 196:

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas públicas que visem à promoção, proteção e recuperação da saúde.

c) Competência Legislativa do Município

Art. 30, I e II:

Compete aos municípios legislar sobre assuntos de interesse local e suplementar a legislação federal e estadual no que couber.

Portanto, **o Município da Serra é competente** para editar normas que visem **melhorar a qualidade dos serviços públicos sob sua responsabilidade**, inclusive a saúde, respeitando as diretrizes do SUS.

Legalidade Infraconstitucional

O projeto também está em **conformidade com as normas infraconstitucionais**, como:

a) Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos



Autenticar documento em <https://serra.camarasempapel.com.br/autenticidade>
Dissidência 245.1089003130350/2019-08/CEP/205176-020 TFE 2738251-83
digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves
Públicas Brasileira - ICP-Brasil.





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

Art. 11: obriga os órgãos públicos a realizar avaliações periódicas dos serviços prestados, com a participação dos usuários.

Art. 17: incentiva o uso de questionários, consultas e outras formas de escuta social.

b) Lei nº 8.080/1990 – Lei Orgânica da Saúde

Estabelece como diretriz do SUS a **participação da comunidade** na formulação e controle das políticas de saúde (Art. 7º, VIII).

c) Decreto Federal nº 9.094/2017

Reforça a necessidade de mecanismos de **avaliação contínua dos serviços públicos**, incluindo a mensuração da **satisfação do usuário** (Art. 18).

d) Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Permite a coleta de dados para **fins legítimos de interesse público**, desde que respeitados os princípios da finalidade, necessidade e anonimização.

3. Segurança Jurídica e Transparência

O projeto também respeita os princípios da **legalidade, publicidade, eficiência e moralidade administrativa**, nos termos do caput do **Art. 37 da CF/88**.

Além disso, promove a transparência pública e reforça o controle social, conforme previsto:

Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

Princípios da Administração Pública (CF, Art. 37)

Política Nacional de Humanização do SUS (Portaria MS nº 1.820/2009)

Conclusão

O projeto de lei é **constitucional e legal**, pois:

- Respeita os princípios constitucionais e normas federais;
- Está dentro da competência legislativa do Município;
- Promove a escuta cidadã e a melhoria dos serviços públicos;
- Garante proteção aos dados dos usuários conforme a LGPD.

Trata-se, portanto, de um instrumento **legítimo, juridicamente adequado e socialmente necessário**, em consonância com as boas práticas da administração pública participativa.

Diante do exposto, submetemos o presente Projeto de Lei à apreciação das Senhoras e Senhores Vereadores, solicitando sua aprovação.

Sala das sessões "Flodoaldo Borges Miguel", em 16 de julho de 2025

**ANTÔNIO CARLOS CeA
VEREADOR REPUBLICANOS
CORAGEM PARA MUDAR!!**



Autenticar documento em <https://serra.camarasempapel.com.br/autenticidade>
Major Dissidência nº 245.108/2025, Serra/RS, CEP: 91201-020, Tel: (51) 3251-83
digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves
Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

