



CÂMARA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA
Casa Napoleão Laureano
Gabinete do Vereador Renato Martins – Avante

Projeto de Lei Nº. _____ / 2020.
AUTOR: Vereador Renato Martins

APROVA O INDICADOR DE SATISFAÇÃO REAL DO USUÁRIO - SRU NO SERVIÇO DE SAÚDE PÚBLICA MUNICIPAL E OUTRAS DISPOSIÇÕES.

A CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE JOÃO PESSOA

APROVA:

Art. 1º Fica aprovado o Indicador de Satisfação Real do Usuário - SRU no Serviço de Saúde Pública Municipal, com objetivo de elevar os padrões de atendimento adotados em estabelecimentos de saúde administrados pelo Município ou que atuam por contrato, parceria ou convênio.

Art. 2º Realizada a triagem nos estabelecimentos de saúde pública, deverá o cidadão receber um *voucher* para que seja avaliada a satisfação quanto ao atendimento, de forma online através de *QR code* ou senha digital.

Art. 3º O usuário tem o direito de receber o *Voucher* ainda que o serviço seja negado ou esteja indisponível.

Art. 4º Os tópicos de avaliação deverão ser personalizados de modo a levar em consideração as peculiaridades de cada atendimento prestado, com campo para descrição por escrito.

Art. 5º Através das sugestões, críticas e avaliações obtidos o poder público deverá adotar formulação ou reformulação de seus serviços prezando pela participação dos usuários nos processos de co-criação, co-decisão, co-produção e co-avaliação.

Art. 6º Os índices de satisfação dos usuários deverão ser disponibilizados na primeira página do portal da transparência municipal através de “link”.

Art. 7º Deverão ser afixado cartazes informando o direito do cidadão quanto as disposições desta lei próximo ao balcão de atendimento das unidades hospitalares.

Art.8º A efetividade desta lei ficará a cargo da Secretaria da Transparência Pública - SETRANSP.

Art. 9º O Poder Executivo regulamentará esta Lei na data de sua publicação.

Art. 10º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

SALA DAS SESSÕES DA CÂMARA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA, CASA DE NAPOLEÃO LAUREANO, EM 02 DE MAIO DE 2020.


RENATO MARTINS
Vereador - Avante



CÂMARA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA
Casa Napoleão Laureano
Gabinete do Vereador Renato Martins – Avante

JUSTIFICATIVA

Considerando que a pesquisa de opinião é uma oportunidade para os atendidos avaliarem a qualidade dos serviços a que foram submetidos, para desta forma, terem as condições de cobrarem do Poder Público medidas emergenciais, o que pode inclusive servir de base para composição de critérios indicadores de desempenho para políticas de Recursos Humanos e gestão de forma geral.

Considerando que se o atendimento prestado for satisfatório à população, serão as avaliações um meio de o Poder Público se defender de possíveis acusações de inércia, demonstrando a satisfação da população em razão daquele serviço.

Considerando que existe uma grande lacuna entre o serviço público e o privado, visa o presente projeto diminuir essa lacuna através da participação dos usuários nos processos de co-criação, co-decisão, co-produção e co-avaliação.

SALA DAS SESSÕES DA CÂMARA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA, CASA DE NAPOLEÃO LAUREANO, EM 02 DE Maio DE 2020.


RENATO MARTINS
Vereador - Avante