



CÂMARA MUNICIPAL DE MARINGÁ  
Avenida Papa João XXIII, 239 - CEP 87010-260 - Maringá - PR - <https://www.cmm.pr.gov.br>

## PROJETO DE LEI Nº 17146/2025

A Câmara Municipal de Maringá, Estado do Paraná,

**APROVA:**

**Dispõe sobre a instalação de equipamentos eletrônicos conectados à *internet* para a realização de pesquisa de satisfação em todas as unidades de saúde públicas no Município de Maringá e dá outras providências.**

**Art. 1.º** O Chefe do Poder Executivo promoverá a instalação de equipamentos eletrônicos conectados à *internet* para a realização de pesquisa de satisfação em todas as unidades da rede pública de saúde do Município de Maringá.

**Art. 2.º** 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.

§ 1.º A pesquisa tem o objetivo de coletar informação acerca do grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento e serviços prestados, imediatamente após sua conclusão, ou, ainda, de registrar desistência com relação ao atendimento, caso ocorra.

§ 2.º As instruções de uso, que deverão ser claras e concisas, ficarão fixadas nos totens.

§ 3.º Fica vedado:

I - realizar a pesquisa múltiplas vezes para um mesmo atendimento;

II - o preenchimento da pesquisa de satisfação por funcionários e terceirizados das unidades de saúde do Município.

**Art. 3.º** A pesquisa de satisfação deverá coletar, no mínimo, os seguintes dados:

I - data e horário do início do atendimento;

II - recepção e acolhimento, devendo ser informado:

a) o horário aproximado do atendimento;

b) o grau de satisfação do usuário em relação à equipe de atendimento, em uma escala de nota 1 (um), referente a péssimo, a 5 (cinco), referente a ótimo;

III - se realizada a triagem do usuário, deverá ser informado:

a) o horário aproximado do atendimento na triagem;

b) o grau de satisfação do usuário em relação à equipe de triagem, em uma escala de nota 1 (um), referente a péssimo, a 5 (cinco), referente a ótimo;

IV - se ocorrido o atendimento do usuário por profissional médico, deverá ser informado:

a) o horário aproximado do atendimento;

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;

V – 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 nota 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. 4.º** 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, pela Secretaria Municipal de Saúde.

**§ 1.º** 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.

**§ 2.º** 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. 5.º** 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 o *e-mail* da ouvidoria competente.

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

**Plenário Vereador Ulisses Bruder**, 10 de janeiro de 2025.

**DIOGO ALTAMIR LENARDUZI SANTOS**  
Vereador-Autor



Documento assinado eletronicamente por **Diogo Altamir Lenarduzzi Santos, Vereador**, em 05/03/2025, às 13:21, conforme Lei Municipal 9.730/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.cmm.pr.gov.br/verifica> informando o código verificador **0366285** e o código CRC **548251F1**.