

Câmara Municipal de Muriaé

Gabinete Vereador

Evandro Cheroso PR

PROJETO DE LEI 009

CÂMARA MUNICIPAL DE MURIAÉ
PROTOCOLO SOB Nº. 275
Em 08/02/2019

Dispõe sobre a instituição de protocolo de atendimento ao cidadão em UBS, PSF, Centros de saúde do Município de Muriaé e dá outras providências.

Art. 1º - Fica instituído o protocolo de atendimento ao cidadão em *UBS, PSF, Centros de saúde do Município de Muriaé.*

Parágrafo único - O protocolo de que trata o *caput* deste artigo destina-se a orientar e incentivar a participação do usuário no acompanhamento e na fiscalização dos serviços prestados pelos centros de saúde e visa melhorar a qualidade do atendimento nesses centros.

Art. **2º** - O protocolo de atendimento ao cidadão em *UBS, PSF, C*entros de saúde será implantado por meio da afixação de cartaz com informações sobre os procedimentos a serem realizados pelo usuário para assegurar-se de que seu atendimento seja efetuado com presteza, competência, habilidade, moralidade, legalidade, transparência, impessoalidade, responsabilidade, publicidade e eficiência.

Parágrafo único - A implantação do protocolo de que trata esta lei não exclui a responsabilidade do poder público e de seus agentes com relação à qualidade do atendimento prestado aos usuários dos centros de saúde.

Art. 3º - O cartaz a que se refere o art. 2º conterá informações sobre:

I - estrutura física e administrativa do centro de saúde;
II - serviços oferecidos pelo centro de saúde;
III - sequência dos procedimentos a serem adotados pelo usuário no caso de o serviço demandado por ele ser oferecido pelo centro de saúde;
IV - funcionários responsáveis pela prestação de informações, caso o serviço demandado pelo usuário não seja oferecido pelo centro de saúde;
V - procedimentos a serem adotados pelo usuário em caso de reclamação motivada por insatisfação com o atendimento prestado ou de verificação de irregularidades no funcionamento do centro de saúde.

§ 1º - As informações de que trata este artigo serão apresentadas de forma clara e objetiva, a fim de garantir ao usuário a compreensão dos procedimentos a serem adotados por ele desde a sua entrada no centro de saúde.
§ 2º - A sequência dos procedimentos a que se refere o inciso III deste artigo indicará as dependências ou setores do centro de saúde para os quais o usuário deverá se

encaminhar e os nomes dos funcionários responsáveis pela recepção em cada setor e pela prestação de cada serviço.

Art. 4º - O Executivo definirá, no regulamento desta lei, as seguintes características do cartaz:

I - dimensão;
II - formato;
III - local de afixação.

Art. 5º - Na hipótese de a reclamação a que se refere o inciso V do art. 3º ser feita a funcionário responsável do centro de saúde, serão disponibilizados ao usuário os meios adequados para seu protocolo, registro e acompanhamento.

§ 1º - Os meios de que trata o *caput* deste artigo serão definidos no regulamento desta lei.

§ 2º - O Executivo definirá os prazos para que o usuário receba resposta de sua reclamação por parte da instância responsável.

Art. 6º - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta de dotação orçamentária própria.

Art. 7º - O Executivo regulamentará esta lei no prazo de 90 (noventa) dias, contado da data de sua publicação.

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

Câmara Municipal de Muriaé

Plenário Dr. João Evangelista Bandeira de Mello, 08 de Fevereiro de 2019.

Elvandro Maciel da Silva
(Evandro Cheroso)
Vereador – PR



Câmara Municipal de Muriaé

Gabinete Vereador

Evandro Cheroso PR

Justificativa

"Atendimento Cidadão"

O Projeto de Protocolo e atendimento ao cidadão visa contemplar aos usuários da área de saúde de nosso município, um real direcionamento quanto ao seu atendimento, bem como as formas de procedimentos adequadas as suas necessidades quando recorrerem aos PSFs, UBS, e Centros de Saúde de nosso município. Certo de sua incumbência de fazer valer as prerrogativas constitucionais de promover qualidade no atendimento à saúde vislumbra o projeto contribuir com ideias das quais possam somar as que hoje são adotadas perseguindo o mesmo intendo de com o atendimento adequado gerar nos usuários o conforto de gozar da prestação de serviço publico que segue os padrões de atendimento efetuado com presteza, competência, habilidade, moralidade, legalidade, transparência, impessoalidade, responsabilidade, publicidade e eficiência. Quando a hipótese de a reclamação a que se refere a lei o inciso V do art. 3º será feita a funcionário responsável do centro de saúde, serão disponibilizados ao usuário os meios adequados para seu protocolo, registro e acompanhamento. Isso demonstra não somente a seriedade bem como a transparência e respeito a opinião do cidadão quanto a satisfação do seu atendimento. Esperamos dos caros edis uma analise do quanto este projeto contribuirá para melhoramento da no atendimento da saúde publica. Portanto, sabendo na importância e magnitude desta proposição é que convoco aos nobres edis, a apreciação e aprovação desta lei. Certo de poder contar com vossa preciosa atenção, elevo meus votos de estima e consideração.

Elvandro Maciel da Silva
(Evandro Cheroso)
Vereador – PR