



# MUNICÍPIO DE MURIAÉ

## GABINETE DO PREFEITO

### LEI N° 5.781/ 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.*

O Prefeito Municipal de Muriaé:

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte lei:

**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, Centros 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.



# MUNICÍPIO DE MURIAÉ

## GABINETE DO PREFEITO

---

**§ 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.

MANDO, PORTANTO, a todos as autoridades a quem o conhecimento de execução desta Lei pertencer, que a cumpram e a façam cumprir tão inteiramente como nela se contém.

Muriaé, 20 de fevereiro de 2019.

**IOANNIS KONSTANTINOS GRAMMATIKOPOULOS**

**Prefeito Municipal de Muriaé**