



**PODER LEGISLATIVO**  
**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE VILHENA**  
**PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES**

Protocolo	<input type="checkbox"/> Projeto de Lei <input type="checkbox"/> Projeto Decreto Legislativo <input type="checkbox"/> Projeto de Resolução <input type="checkbox"/> Requerimento <input type="checkbox"/> Indicação <input type="checkbox"/> Moção <input type="checkbox"/> Emenda	Nº
-----------	--	----

**AUTORA: VEREADORA VERA DA FARMÁCIA**

**PROJETO DE LEI N° 5643, DE 28 DE MAIO DE 2019.**

**DISPÕE SOBRE A POLÍTICA PÚBLICA DE ACOLHIMENTO AOS CIDADÃOS NO SISTEMA MUNICIPAL DE SAÚDE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**LEI:**

**Art. 1º** Fica instituída a Política Pública de "Acolhimento aos Cidadãos" no sistema municipal de saúde de Vilhena.

**Art. 1º** Fica instituída a Política Pública de Acolhimento aos Cidadãos no Sistema Municipal de Saúde de Vilhena, com os seguintes objetivos:

**Art. 2º** Os objetivos desta política pública são:

I - difundir a cultura da humanização e do acolhimento na rede pública de serviços e ações de saúde, bem como nos demais serviços vinculados ao sistema municipal de saúde;

II - conceber e implantar novas iniciativas de humanização e acolhimento que venham a beneficiar os usuários e os profissionais de saúde;

III - melhorar a qualidade e a efetividade da atenção dispensada aos usuários do sistema;

IV - desenvolver iniciativas que diminuam o problema das filas nos serviços de saúde, eliminando barreiras físicas e burocráticas;

V - facilitar o deslocamento de usuários nas unidades de saúde, orientando-os por meio de sinalização apropriada;

VI - incrementar a qualidade das ações e serviços de saúde, facilitando o acesso, ampliando a resolutividade das ações e dos serviços, criando vínculos e responsabilizando-se pelos cuidados de acordo com os princípios e as diretrizes do Sistema Único de Saúde;

VII - desenvolver um conjunto de indicadores de resultados e sistemas de incentivo ao tratamento humanizado;

VIII - fortalecer e articular as iniciativas de humanização existentes na rede pública de saúde;

**[MB1] Comentário:** Sempre utilizar dessa forma

SE O PROJETO FICAR EM UMA PÁGINA, DEVERÁ FICAR ASSIM

**PROJETO DE LEI N° 5.643/2019**

SE O PROJETO FICAR EM DUAS PÁGINAS, DEVERÁ FICAR ASSIM:

**PROJETO DE LEI N° 5.643, DE 28 DE MAIO DE 2019**

**[MTS2] Comentário:** 5.643

**[MB3] Comentário:** RETIRAR

**[MTS4] Comentário:** POLÍTICA acrescentar acento no i

**[V.C.B.5] Comentário:** DISPÕE SOBRE A POLÍTICA PÚBLICA DE ACOLHIMENTO AOS CIDADÃOS NO SISTEMA MUNICIPAL DE SAÚDE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS. Qual a outra providência ou provisões???

**[EGL6] Comentário:** Retirar aspas

**[MTS7] Comentário:** Sistema Municipal de Saúde de Vilhena, com os seguintes objetivos:

**[MTS8] Comentário:** retirar

**[MB9] Comentário:** negritar, em todos os incisos.

**[MTS10] Comentário:** Sistema Municipal de Saúde;

**[EGL11] Comentário:** inserir espaço entre os parágrafos, incisos e artigos

**[EGL12] Comentário:** maiúsculo

**[EGL13] Comentário:** de Saúde

**[MTS14] Comentário:** ;

**VEREADOR** *Quanto mais unidos, mais fortes seremos.*



**PODER LEGISLATIVO**  
**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE VILHENA**  
**PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES**

IX - estimular a realização de parcerias e intercâmbio de conhecimento e experiências nesta área;

X - articular as ações de acolhimento aos cidadãos nas unidades municipais de saúde às estratégias de Saúde da Família e de Agentes Comunitários de Saúde;

XI - melhorar as condições de trabalho no âmbito da rede pública de saúde e tornar os serviços e ações mais integrados, harmônicos e solidários;

XII - capacitar os trabalhadores dos serviços municipais para atuarem de acordo com um conceito amplo de saúde, que valorize a qualidade de vida e os direitos de cidadania; e

XIII - desenvolver uma política de participação e de comunicação com os usuários e trabalhadores da rede pública municipal de saúde que recupere a imagem do sistema junto à comunidade.

I - difundir, conceber, implantar, fortalecer e articular a cultura e iniciativas da humanização e do acolhimento em toda a rede pública de serviços e ações vinculados ao Sistema Municipal de Saúde, que venham a beneficiar os usuários e os profissionais de saúde;

II - desenvolver iniciativas que melhorem a qualidade e a efetividade da atenção dispensada aos usuários, recuperando a imagem do Sistema junto à comunidade, e que diminuam o problema das filas nos serviços de saúde, eliminando barreiras físicas e burocráticas;

III - incrementar a qualidade das ações e serviços de saúde, facilitando o acesso e deslocamento dos usuários nas unidades por meio de sinalização apropriada, ampliando a resolutividade das ações e dos serviços, criando vínculos e responsabilizando-se pelos cuidados de acordo com os princípios e as diretrizes do Sistema Único de Saúde;

IV - capacitar os trabalhadores municipais para atuarem de acordo com um conceito amplo de saúde que valorize a qualidade de vida e os direitos de cidadania e desenvolver um conjunto de indicadores de resultados e sistemas de incentivo ao tratamento humanizado e à realização de parcerias e intercâmbio de conhecimento e experiências nesta área; e

V - melhorar as condições de trabalho no âmbito da rede pública de saúde e tornar os serviços e ações mais integrados, harmônicos e solidários.

**Parágrafo único.** As ações de acolhimento aos cidadãos nas unidades municipais de saúde serão articuladas às estratégias de Saúde da Família e de Agentes Comunitários de Saúde.

**Artigo 3º** Servidores que atuam nas recepções das unidades de saúde deverão realizar capacitação sobre importância do acolhimento no processo de humanização dos serviços e integração com todos os Programas realizados eliminando o desencontro de informações para os usuários.

**Artigo 4º** Em cada serviço de saúde deverá ser designado um servidor para realizar supervisão do acolhimento, e a ouvidoria dos cidadãos que desejem apresentar propostas, opiniões ou queixas.

**§ 1º** O exercício de supervisão e ouvidoria durante o período de funcionamento da unidade e não implica qualquer remuneração ou gratificação adicional.

**§ 2º** Nas unidades cujo funcionamento seja superior a 08 (oito) horas diárias ou que trabalhem em regime de plantão, deverá ser designado um servidor para cada período.

**Artigo 5º** O papel da ouvidoria é:

**VEREADOR** *Quanto mais unidos, mais fortes seremos.*

**[EGL15] Comentário:** maiúsculo

**[MB16] Comentário:** Sugestão de reescrita dos incisos do artigo 2º. Achei que algumas coisas estavam repetidas.

**[MTS17] Comentário:** Art. 2º

**[MTS18] Comentário:** Os

**[EGL19] Comentário:** minúsculo

**[MTS20] Comentário:** cursos de capacitação

**[MTS21] Comentário:** a

**[MTS22] Comentário:** que deverá se integrar com todos os programas já realizados, eliminando o desencontro de informações.

**[MB23] Comentário:** Acho esse artigo desnecessário, porque a capacitação dos servidores já é um objetivo da política pública.

Caso mantenha o artigo, sugiro a seguinte redação:

**Art. 2º** Os servidores que atuam nas recepções das unidades de saúde deverão realizar capacitação sobre a importância no processo de acolhimento e de humor dos serviços, a fim de eliminar o desencontro de informações prestadas a usuários.

**[MTS24] Comentário:** renumerar

**[MTS25] Comentário:** A cada serviço realizado pelos profissionais de saúde

**[MB26] Comentário:** Entendo que esta parte foge da competência do Legislativo, pois trata de organização administrativa e de pessoal do Executivo.

Também, sugeri a reescrita deste artigo no comentário MB34

**[EGL27] Comentário:** Retirar a vírgula

**[MTS28] Comentário:** retirar

**[MB29] Comentário:** Entendo que este artigo foge da competência do Legislativo, pois trata de organização administrativa e de pessoal do Executivo.

**[MTS30] Comentário:** renumerar

**[EGL31] Comentário:** São atribuições da Ouvidoria.



**PODER LEGISLATIVO**  
**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE VILHENA**  
**PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES**

I - atender os cidadãos que desejem apresentar, verbalmente ou por escrito, opinião, queixa ou proposição relacionada ao atendimento realizado na unidade;

[MTS32] Comentário: aos

[MTS33] Comentário: desejarem

II - disponibilizar formulários para o registro de opinião queixa ou proposta, se o usuário assim o desejar;

III - garantir o sigilo, respeitando o direito de preservação da identidade do cidadão;

IV - encaminhar a queixa ou proposta do cidadão à chefia da seção ou da unidade;

V - garantir que, diante de manifestação lavrada por escrito e identificada, seja enviada resposta ao interessado;

[EGL34] Comentário: vírgula aqui

VI - manter o registro da manifestação do cidadão e a respectiva resposta em arquivo, por 1 (um) ano; e

VII - remeter estatísticas mensais derivadas dos formulários de manifestação dos usuários para as instâncias gestoras superiores;

**Art. YYY<sup>o</sup>** Serão garantidas, em cada Unidade de saúde, a supervisão do acolhimento e a ouvidoria dos cidadãos, sendo esta realizada através de atendimento e disponibilização de formulários aos cidadãos que queiram apresentar, verbalmente ou por escrito, opinião, queixa ou proposta relacionada ao atendimento realizado na Unidade.

§ 1º Toda opinião, queixa ou proposta feita deverá ser encaminhada à chefia da Unidade e respondida ao interessado, nos casos em que estejam escritas e identificadas, preservando-se sempre a identidade do autor.

§ 2º As manifestações e respectivas respostas deverão ser registradas e mantidas em arquivo pelo prazo de 01 (um) ano.

§ 3º Serão remetidas às instâncias gestoras superiores estatísticas mensais derivadas dos formulários de manifestação dos usuários.

[MB35] Comentário: sugestão de reescrita do artigo 4º e 5º - LEMBRANDO QUE ONDE ESTA "YYY" DEVERÁ SER COLOCADO O NÚMERO CORRETO DI ARTIGO.

**Art. YYY<sup>o</sup>** O Poder Executivo regulamentará esta Lei, no que couber, no prazo de ..... (...) dias, contados de sua publicação.

[MB36] Comentário: importante acrescentar esse artigo. Assim, o Poder Executivo pode regulamentar e organizar o Programa da melhor forma, inclusive destinando servidores para a ouvidoria.

[MTS37] Comentário: renumerar

[EGL38] Comentário: retirar

[EGL39] Comentário: atualizar data

Câmara de Vereadores, em 28 de maio de 2019.

Vereadora Vera da Farmácia

**PARA FACILITAR A LEITURA DO PL COM AS SUGESTÕES DE REESCRITA FEITAS:**

**Art. 1º** Fica instituída a Política Pública de Acolhimento aos Cidadãos no Sistema Municipal de Saúde de Vilhena, com os seguintes objetivos:

I - difundir, conceber, implantar, fortalecer e articular a cultura e iniciativas da humanização e do

**VEREADOR** *Quanto mais unidos, mais fortes seremos.*



**PODER LEGISLATIVO**  
**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE VILHENA**  
**PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES**

acolhimento em toda a rede pública de serviços e ações vinculados ao Sistema Municipal de Saúde, que venham a beneficiar os usuários e os profissionais de saúde;

**II** - desenvolver iniciativas que melhorem a qualidade e a efetividade da atenção dispensada aos usuários, recuperando a imagem do Sistema junto à comunidade, e que diminuam o problema das filas nos serviços de saúde, eliminando barreiras físicas e burocráticas;

**III** - incrementar a qualidade das ações e serviços de saúde, facilitando o acesso e deslocamento dos usuários nas unidades por meio de sinalização apropriada, ampliando a resolutividade das ações e dos serviços, criando vínculos e responsabilizando-se pelos cuidados de acordo com os princípios e as diretrizes do Sistema Único de Saúde;

**IV** - capacitar os trabalhadores municipais para atuarem de acordo com um conceito amplo de saúde que valorize a qualidade de vida e os direitos de cidadania e desenvolver um conjunto de indicadores de resultados e sistemas de incentivo ao tratamento humanizado e à realização de parcerias e intercâmbio de conhecimento e experiências nesta área; e

**V** - melhorar as condições de trabalho no âmbito da rede pública de saúde e tornar os serviços e ações mais integrados, harmônicos e solidários.

**Parágrafo único.** As ações de acolhimento aos cidadãos nas unidades municipais de saúde serão articuladas às estratégias de Saúde da Família e de Agentes Comunitários de Saúde.

**Art. 2º** Serão garantidas, em cada Unidade de saúde, a supervisão do acolhimento e a ouvidoria dos cidadãos, sendo esta realizada através de atendimento e disponibilização de formulários aos cidadãos que queiram apresentar, verbalmente ou por escrito, opinião, queixa ou proposta relacionada ao atendimento realizado na Unidade.

**§ 1º** Toda opinião, queixa ou proposta feita deverá ser encaminhada à chefia da Unidade e respondida ao interessado, nos casos em que estejam escritas e identificadas, preservando-se sempre a identidade do autor.

**§ 2º** As manifestações e respectivas respostas deverão ser registradas e mantidas em arquivo pelo prazo de 01 (um) ano.

**§ 3º** Serão remetidas às instâncias gestoras superiores estatísticas mensais derivadas dos formulários de manifestação dos usuários.

**Art. 3º** O Poder Executivo regulamentará esta Lei, no que couber, no prazo de ... (...) dias, contados de sua publicação.

**Art. 4º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**VEREADOR: *Quanto mais unidos, mais fortes seremos.***



**PODER LEGISLATIVO  
CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE VILHENNA  
PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES**

**PROJETO DE LEI Nº 5.643, DE 28 DE MAIO DE 2019**

**JUSTIFICATIVA**

A Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) recomenda não só a estruturação de um serviço de saúde organizado para assumir sua função central de acolher, escutar e oferecer uma resposta positiva capaz de resolver a grande maioria dos problemas de saúde da população, e/ou de minorar danos e sofrimentos, como também se responsabilizar pela resposta ao usuário, ainda que ofertada para outros pontos de atenção da rede. Assim, relacionamos o acolhimento com gestão do cuidado e processo de trabalho, entendendo-o como múltiplo e singular em sua dimensão de produção da saúde.

A partir disso, a prática do acolhimento precisa desenvolver ações que acolham todos os usuários que procuram os serviços, sem distinções, permitindo uma escuta qualificada que proporcione uma pactuação entre as necessidades do usuário e a possibilidade de resposta do serviço. Para tanto, um acolhimento de qualidade precisa levar em conta que saúde refere-se a uma relação integrada entre corpo, mente e ambiente, e que tanto os diferentes profissionais da saúde como também os usuários precisam estar implicados neste processo de conquista da saúde. Sendo assim, o acolhimento constrói um espaço de vínculo entre profissional e usuário, pois permite a aproximação e a inclusão deste usuário tanto no serviço, como também, no seu próprio tratamento, desenvolvendo sua autonomia.

É preciso desmistificar a ideia de que há servidor e local específicos para o acolhimento. Qualquer um de nós, seja da área que for, pode exercer o papel de acolhedor. Ouvir, orientar e acolher faz parte do acolhimento, o acolhimento é a porta de entrada das unidades. “Às vezes a pessoa chega ao hospital, por exemplo, para obter apenas uma informação e os profissionais abordados precisam acolhê-la bem, ainda que há uma diferença entre acolher e classificar, os pacientes que chegam nas unidades de saúde devem ser acolhidos (recepcionados), ou seja, ouvidos, orientados e, em seguida, direcionados, quando for o caso, para a classificação de risco, onde o enfermeiro avaliará o risco do paciente diante da patologia apresentada, o acolhimento ajuda a “organizar os serviços de saúde”.

Câmara de Vereadores, em 28 de maio de 2019.

[MB40] Comentário: RETIRAR O  
“em” E ATUALIZAR A DATA.

Vereadora Vera da Farmácia

**VEREADOR** *Quanto mais unidos, mais fortes seremos.*

**Devolve Projeto de Lei nº 5.643/2019 - Para correções.**

2 mensagens

Legislativo Camara <diretorialegislativa.cmv@gmail.com>

5 de outubro de 2020 12:02

Para: Vera da Farmácia <veradafarmacia@gmail.com>, Vera da Farmacia <vereadoraveradafarmacia@gmail.com>

Bom dia.

Devolvemos, em anexo, o arquivo do **Projeto de Lei nº 5.643/2019** com sugestões para correções.

Por gentileza, antes de ser assinado pela Vereadora, nos encaminhe a versão corrigida para uma última análise.

**Favor acusar recebimento (com identificação do receptor).**

Qualquer dúvida, estamos à disposição.



Mariane Bellei  
Analista Legislativa  
DL-NCL/CVMV

PL 5.643-2019 politica publica de acolhimento na rede municipal de saude.doc  
80K

Vera Lucia <vereadoraveradafarmacia@gmail.com>

5 de outubro de 2020 13:20

Para: Legislativo Camara <diretorialegislativa.cmv@gmail.com>

Bom dia.

Projeto recebido.

Att Sandro Gonçalves

Chefe de Gabinete

[Texto das mensagens anteriores oculto]