



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

PROJETO DE LEI Nº 17174/2025

A Câmara Municipal de Maringá, Estado do Paraná,

APROVA:

Institui a Política de Atendimento Humanizado nas Unidades Básicas de Saúde - UBSs e dá outras providências.

Art. 1.º Fica instituída a **Política de Atendimento Humanizado nas Unidades Básicas de Saúde - UBSs** do Município de Maringá, visando proporcionar um acolhimento respeitoso, empático e próximo ao paciente, promovendo a qualidade do atendimento e o fortalecimento da relação entre usuários e profissionais de saúde.

Art. 2.º São objetivos específicos da Política de Atendimento Humanizado:

- I - proporcionar um atendimento mais acolhedor e respeitoso para os pacientes;
- II - treinar a equipe de saúde para desenvolver habilidades de comunicação empática e humanizada;
- III - fortalecer a relação médico-paciente, garantindo mais confiança e compreensão;
- IV - melhorar a satisfação dos pacientes com os serviços oferecidos pelas UBSs;
- V - reduzir o estresse e a ansiedade dos pacientes durante as consultas.

Art. 3.º Para fins de implementação da Política de Atendimento Humanizado, o Município deverá adotar as seguintes ações:

- I - promover a capacitação e o treinamento de toda a equipe da UBS em temáticas relacionadas ao atendimento humanizado;
- II - implementar protocolos de acolhimento para pacientes, priorizando aqueles em situação de vulnerabilidade, como idosos, gestantes, pessoas com deficiência ou com dificuldades emocionais;
- III - adequar os espaços físicos das UBS para torná-los mais acolhedores, com sinalização clara e ambientes confortáveis;
- IV - disponibilizar apoio psicológico emergencial e criar grupos de apoio para pacientes com doenças crônicas ou condições que exijam acompanhamento contínuo;
- V - instituir mecanismos para avaliação contínua da satisfação dos pacientes, como pesquisas anônimas, caixas de sugestões e entrevistas de acompanhamento.

Parágrafo único. A capacitação e o treinamento das equipes das UBSs compreenderá conteúdos como:

I - escuta ativa e técnicas para compreender as necessidades dos pacientes;
II - comunicação não violenta e empática;
III - gestão do tempo e paciência durante os atendimentos;
IV - educação em saúde para explicar diagnósticos e tratamentos de forma clara e compreensível.

Art. 4.º Fica autorizada a criação de um espaço específico para atendimento psicológico e de grupos de apoio nas UBSs, com a contratação de profissionais qualificados para prestar esses serviços.

Art. 5.º A Secretaria Municipal de Saúde deverá monitorar continuamente a implementação da Política de Atendimento Humanizado, utilizando os seguintes indicadores de avaliação:

- I - grau de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido;
- II - redução do número de queixas e reclamações sobre o atendimento;
- III - melhoria na adesão dos pacientes aos tratamentos prescritos;
- IV - impacto na saúde emocional e bem-estar dos profissionais da UBS.

Art. 6.º As despesas decorrentes da execução da presente Lei correrão à conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 7.º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário Vereador Ulisses Bruder, 20 de janeiro de 2025.

UILIAN DA FARMÁCIA
Vereador-Autor



Documento assinado eletronicamente por **Uilian Moraes Segura**, Vereador, em 11/02/2025, às 06:49, 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 **0367579** e o código CRC **A0B7B8CB**.