



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MARINGÁ

Estado do Paraná

LEI Nº 11.985.

Autor: Vereador Uilian Moraes Segura.

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

A CÂMARA MUNICIPAL DE MARINGÁ, ESTADO DO PARANÁ, aprovou e eu, PREFEITO MUNICIPAL, no uso das atribuições legais, sanciono a seguinte

LEI:

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 poderá 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 UBSs 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 As despesas decorrentes da execução da presente Lei correrão à conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 6.º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Paço Municipal Silvio Magalhães Barros, 16 de julho de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Diego Alves Ferreira, Chefe de Gabinete**, em 17/07/2025, às 17:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na [Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001](#) e [Decreto Municipal nº 871, de 7 de julho de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silvio Magalhães Barros II, Prefeito Municipal**, em 17/07/2025, às 19:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na [Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001](#) e [Decreto Municipal nº 871, de 7 de julho de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.maringa.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6510082** e o código CRC **54119562**.

Referência: Processo nº 01.02.00096906/2025.79

SEI nº 6510082