

LEI Nº 11.834, DE 18 DE JULHO DE 2022.

Autor: Deputado Dr. João

Institui a Política Pública de Acolhimento aos Cidadãos e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, tendo em vista o que dispõe o art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a Política Pública de Acolhimento aos Cidadãos no sistema estadual de saúde do Estado de Mato Grosso.

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 estadual de saúde;

II - conceber e implantar novas iniciativas de humanização e acolhimento na rede estadual de saúde 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 estadual de saúde;

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 da rede estadual, 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;

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

X - articular as ações de acolhimento aos cidadãos nas unidades estaduais de saúde com as estratégias de saúde da família e de agentes comunitários de saúde, desenvolvidas pelos municípios;

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 estaduais para atuarem de acordo com um conceito amplo de saúde que valorize a qualidade de vida e os direitos de cidadania;

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

Art. 3º Em cada serviço de saúde deverá ser disponibilizado um serviço digital para os cidadãos que desejem apresentar propostas, opiniões ou queixas.

Art. 4º O papel do serviço digital é:

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

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, quando necessário;

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

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

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

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Paiaguás, em Cuiabá, 18 de julho de 2022, 201º da Independência e 134º da República.

---

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: e3ec021f

Consulte a autenticidade do código acima em [https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)