



**CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA**  
CEP 33.400-000 – ESTADO DE MINAS GERAIS

---

**LEI N° 4.344/2019, DE 04 DE JUNHO DE 2019.**

Dispõe sobre a obrigatoriedade do Executivo Municipal, através da sua "Ouvidoria da Saúde" disponibilizar as numerações de protocolo e ainda as respectivas gravações em áudio de quaisquer contatos telefônicos, recebidos pela mencionada Ouvidoria e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Lagoa Santa aprovou, e eu, Presidente, no uso de minhas atribuições conferidas pelo ordenamento jurídico vigente, em especial, o Art. 49, §§ 2° e 6° da Lei Orgânica Municipal, PROMULGO a seguinte Lei:

**Art. 1°.** Fica instituído no município de Lagoa Santa a obrigatoriedade do Executivo Municipal, através da Secretaria Municipal de Saúde, pasta responsável pela "Ouvidoria da Saúde" em disponibilizar numerações de protocolos de todos e quaisquer atendimentos e suas respectivas gravações.

**Parágrafo único:** A plataforma da "Ouvidoria da Saúde" fica incumbida de efetivar todas e quaisquer gravações recebidas, assim como também gerar as numerações de protocolos referentes a cada contato telefônico recebido.

**Art. 2°.** A ouvidoria mencionada no parágrafo anterior, é responsável por cada "reclamação, solicitação, elogios, pedidos e ou todos e quaisquer requerimentos ou semelhantes que se fizerem através desta plataforma/mecanismo de comunicação.

**Art. 3°.** As informações constantes e prestadas através da referida ouvidoria; deverão respeitar ainda as seguintes disposições:

**I** - Todo contato telefônico deve ser automaticamente gerador de um número específico e único denominado "número de protocolo" a ser disponibilizado no início e ao fim da chamada realizada pelo narrador do fato e ou causa originária de sua ligação.



**CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA**  
CEP 33.400-000 – ESTADO DE MINAS GERAIS

---

**II** – Além do respectivo número de protocolo, cabe ainda a esta ouvidoria a gravação de todo contato telefônico recebido, independentemente da causa e ou fato gerador do mesmo.

**III** – O narrador pode a todo e qualquer momento solicitar a numeração do protocolo e nome do(a) atendente que efetivamente realizou sua oitiva, com o intuito de resguardo legal.

**Art. 4º.** O Executivo Municipal terá o prazo de 30 dias para se adequar as normas especificadas.

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

**Art. 6º.** Revogam-se as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Lagoa Santa, 04 de junho de 2019.

**Ver. Leandro Cândido da Silva**  
**Presidente**