



Prefeitura da Estância Turística de Ibiúna

Estado de São Paulo

LEI Nº. 2830

DE 22 DE ABRIL DE 2025.

“Autoriza a criação de um canal digital exclusivo para ouvidoria e pesquisa de satisfação do usuário do setor de saúde no município de Ibiúna e dá outras providências”.

MÁRIO PIRES DE OLIVEIRA FILHO, Prefeito Municipal da Estância Turística de Ibiúna, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei;

FAZ SABER que a Câmara Municipal de Ibiúna aprova e, ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art.1º- Fica autorizado a criação de um canal digital de ouvidoria e satisfação do paciente/usuário exclusivo para o setor de saúde no Município de Ibiúna, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta do Setor de Saúde, inclusive das organizações sociais que prestam serviços no município à população.

Art.2º- A Ouvidoria/Satisfação do Usuário da Saúde será um canal de comunicação digital direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios do setor, por parte dos pacientes e acompanhantes, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos da área da saúde.

Art.3º- O canal digital do município de Ibiúna irá:

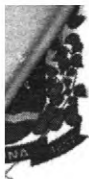
I- receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores diretos e indiretos do setor de saúde e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;

II- receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre ações de saúde do município.

III- diligenciar junta às unidades administrativas de saúde, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV- manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V- organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;



Prefeitura da Estância Turística de Ibiúna

Estado de São Paulo

VI- Ser um canal em que o paciente/usuário do setor de saúde possa apresentar sua opinião a cerca do serviço ofertado pelo município, inclusive com sua avaliação sobre o atendimento.

Art.4º- Em todas as unidades de saúde do município, deverá ser estampado de forma visível um cartaz com as informações para acesso do canal da ouvidoria da saúde no município, além de panfletos explicativos sobre o funcionamento do canal, bem como divulgação nas redes sociais e no site da Prefeitura sobre a funcionalidade do canal de ouvidoria/setor de satisfação da saúde.

Parágrafo Único- A Administração Municipal poderá realizar campanhas publicitárias online e off-line incentivando a participação do usuário do setor de saúde com suas opiniões no canal digital de ouvidoria.

Art.5º- O canal deve garantir, caso prefira, o anonimato do usuário do setor de saúde que usar o canal para apresentar suas queixas em possíveis divulgação.

Art.6º- O canal da Ouvidoria/Pesquisa de Satisfação do setor de saúde poderá ser gerido pelo setor de Ouvidoria da Administração Municipal.

Parágrafo Único- A Administração Municipal poderá escolher outro setor, ligado a saúde, para gerenciar a ouvidoria, desde que chefiados por funcionários diretos da Administração Pública.

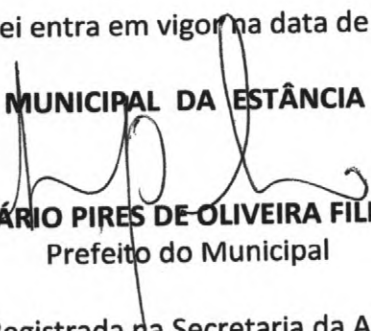
Art.7º- O setor responsável pelo canal de Ouvidoria/Satisfação do Usuário deverá encaminhar, trimestralmente, um relatório sobre as reclamações, sugestões, elogios e informações de satisfação do usuário ao Conselho Municipal de Saúde.

Art.8º- As despesas oriundas desta Lei ocorrerão por conta das dotações orçamentárias próprias da Secretaria Municipal de Saúde, suplementadas se necessário, na forma da lei orçamentária e contabilidade pública.

Art.9º- Esta Lei será regulamentada, no que couber.

Art.10- Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA, AOS 22 DIAS DO MÊS DE ABRIL DE 2025.


MÁRIO PIRES DE OLIVEIRA FILHO
Prefeito do Municipal

Publicada e Registrada na Secretaria da Administração e afixada no local de costume em 22 de abril de 2025.


ELI VALENTIN VIANA
Secretário de Administração