



LEI Nº 2.517, DE 02 DE JULHO DE 2025.

Cria canal exclusivo para recebimento de denúncias relativas à Saúde no âmbito da Ouvidoria Municipal, dispõe sobre a divulgação dos meios para registro de manifestações nas unidades e equipamentos de saúde públicos municipais, estabelece a obrigatoriedade de campanhas educativas, e dá outras providências.

GILBERTO DONIZETI DE SOUZA, Prefeito Municipal da Estância Climática de São Bento do Sapucaí, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, em especial a Lei Orgânica do Município;

FAZ SABER que a Câmara Municipal da Estância Climática de São Bento do Sapucaí aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º - O Município deverá instituir, no âmbito da Ouvidoria Municipal, um canal exclusivo para o recebimento de denúncias relativas aos atendimentos e serviços prestados nas unidades e equipamentos públicos de saúde.

§ 1º. O canal exclusivo deverá disponibilizar, preferencialmente:

I – número de telefone dedicado exclusivamente a denúncias;

II – meio de comunicação via aplicativo de mensagens instantâneas.

§ 2º. O canal deverá garantir, quando solicitado, a confidencialidade da identidade do denunciante.

§ 3º. O serviço deverá ser disponibilizado à população, se possível, no mesmo horário de funcionamento das unidades e equipamentos de saúde.

Art. 2º - Para os fins desta Lei, considera-se:

I – unidades e equipamentos de saúde: hospitais, pronto-socorros, unidades de pronto atendimento (UPAs), unidades básicas de saúde (UBSs), centros de especialidades, farmácias públicas e demais estabelecimentos públicos municipais que prestem serviços de saúde, incluídos aqueles geridos por meio de termo de fomento ou parceria com o terceiro setor;

II – manifestações: todo e qualquer registro formal realizado pelo usuário ou por seu representante legal acerca dos atendimentos prestados, abrangendo elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias.



Art. 3º - As unidades e os equipamentos públicos de saúde deverão divulgar, de forma clara e visível, placa com todos os meios disponíveis para o registro de manifestações dos usuários.

§ 1º. A divulgação deverá ocorrer em local de fácil acesso e ampla circulação de usuários, preferencialmente na recepção, consultórios médicos e em pontos estratégicos da unidade.

§ 2º. A divulgação deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I** – endereço físico da Ouvidoria Municipal ou órgão correspondente;
- II** – número de telefone para contato;
- III** – endereço de e-mail ou formulário eletrônico, se disponível;
- IV** – endereço de site ou plataforma digital para registro das manifestações;
- V** – número de telefone e meio de comunicação via aplicativo de mensagens instantâneas destinados ao canal exclusivo para denúncias.

Art. 4º - A Administração Pública Municipal deverá realizar, de forma contínua, campanhas de informação e conscientização junto aos usuários dos serviços públicos de saúde, com o objetivo de:

- I** – difundir o conhecimento acerca dos direitos e deveres dos cidadãos no âmbito do atendimento de saúde;
- II** – promover a divulgação dos meios para registro de manifestações previstos nesta Lei, utilizando-se de ferramentas físicas e digitais.

Parágrafo Único. As campanhas deverão utilizar linguagem acessível e, sempre que possível, serem integradas às ações educativas desenvolvidas nas próprias unidades e equipamentos de saúde.

Art. 5º - Quando do recebimento de denúncia relacionada a eventual negligência médica, além da apuração no âmbito administrativo, a Administração Pública Municipal deverá notificar o Ministério Público acerca da ocorrência.

Art. 6º - O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará o responsável pela unidade ou equipamento de saúde às sanções previstas na legislação vigente, sem prejuízo da apuração de responsabilidades administrativas.

Art. 7º - As disposições desta Lei deverão ser interpretadas e aplicadas em conformidade com as normas estabelecidas na Lei Complementar Municipal nº 1.999/2018, no que couber.



Art. 8º - Fica autorizada a Administração Pública Municipal a instituir, no âmbito da Administração Municipal, a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS, em conformidade com as normas federais aplicáveis, podendo esta assumir as atribuições do canal exclusivo de denúncias previsto nesta Lei, observadas as disposições da Lei Complementar Municipal nº 1.999/2018.

Parágrafo Único. A instituição da Ouvidoria do SUS deverá garantir a continuidade, a confidencialidade e a eficiência dos meios de registro de manifestações pelos usuários relativos aos serviços prestados pelas unidades e equipamentos de saúde.

Art. 9º - O Poder Executivo regulamentará esta Lei.

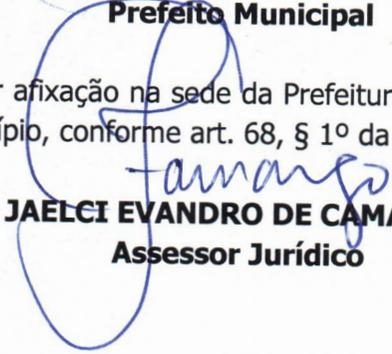
Art. 10 - Os custos decorrentes da execução desta Lei correrão à conta das dotações orçamentárias próprias destinadas à manutenção das unidades e equipamentos públicos de saúde.

Art. 11 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

São Bento do Sapucaí, 02 de Julho de 2025.


GILBERTO DONIZETI DE SOUZA
Prefeito Municipal

Registrada e publicada por afixação na sede da Prefeitura Municipal e publicada no Diário Oficial Eletrônico do Município, conforme art. 68, § 1º da Lei Orgânica do Município.


JAELCI EVANDRO DE CAMARGO
Assessor Jurídico