



Câmara Municipal de Ibitinga

Estado de São Paulo

Avenida Dr. Victor Maida, nº 563 – Centro – Ibitinga (SP) – Fone (16) 3352-7840 – CEP 14940-097
Site: www.ibitinga.sp.leg.br / E-mail: informacao@camaraibitinga.sp.gov.br

APROVADO
16ª Sessão Ordinária - 26/05/2026
Presidente: MIRA

REQUERIMENTO Nº 465/2026

Assunto: Requer informações sobre a descontinuidade da plataforma de Ouvidoria “eouve” no portal do SAMS e a ausência de canais digitais ativos para manifestações na área da saúde.

Destinatário: Prefeito da Estância Turística de Ibitinga - Aos cuidados de: **Queila Pavani** – Gestora do SAMS (Serviço Autônomo Municipal de Saúde).

Excelentíssimo Presidente,

Ouvido o Douto Plenário, cumpridas as formalidades regimentais, seja o presente requerimento de informação encaminhado ao **Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, aos cuidados da Gestora do SAMS**, para que informe o que segue:

1. É de conhecimento da Gestora do SAMS que o link “Fale Conosco/Ouvidoria”, disponível no site oficial da autarquia (samsibitinga.sp.gov.br), direciona o cidadão para a plataforma “eouve”, a qual não mais atende o Município de Ibitinga?
2. Em qual data o SAMS deixou de utilizar a plataforma “eouve” para o recebimento de manifestações, reclamações, denúncias e sugestões da população?
3. Por qual razão o portal oficial do SAMS ainda mantém orientações de acesso ao “Portal e-Ouve” e links para download de aplicativo descontinuado, induzindo o usuário ao erro?
4. Atualmente, qual é o canal digital oficial e funcional disponibilizado à população para o registro de reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações relacionadas aos serviços municipais de saúde, garantindo o direito à transparência e ao controle social?
5. Quais medidas urgentes serão adotadas para atualização do portal eletrônico do SAMS e implementação de sistema de ouvidoria que atenda aos requisitos de fácil acesso, transparência e simplificação tecnológica exigidos pela legislação vigente?

JUSTIFICATIVA

Conforme constatado em registros realizados no portal eletrônico do Serviço Autônomo Municipal de Saúde (SAMS), em 20 de maio de 2026, a autarquia ainda apresenta o sistema “eouve” como canal oficial de manifestações da população. Contudo, ao tentar acessar o referido serviço, o cidadão se depara com a informação de inexistência de cadastro para o Município de Ibitinga, demonstrando a total inoperância do sistema online.

Tal situação configura possível afronta aos direitos do usuário do serviço público, especialmente aqueles previstos na Lei Federal nº 13.460/2017, a qual assegura ao cidadão o direito de obter informações claras, corretas e de fácil acesso acerca dos canais destinados ao recebimento de manifestações perante a Administração Pública.



Da mesma forma, a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) estabelece o dever do Poder Público de utilizar meios tecnológicos adequados para garantir o acesso à informação de maneira objetiva, transparente e acessível à população.

Ressalta-se que a área da saúde possui caráter essencial e sensível, sendo indispensável a existência de canais de comunicação efetivos para que os usuários possam registrar reclamações, denúncias, sugestões e apontamentos acerca dos serviços prestados, permitindo, inclusive, a identificação de falhas administrativas e o adequado exercício do controle social.

A manutenção de informações desatualizadas no portal oficial do SAMS, indicando sistema aparentemente descontinuado e sem funcionamento, afronta os princípios da eficiência, publicidade e transparência administrativa, podendo gerar desinformação e dificultar o acesso da população aos mecanismos de participação e fiscalização dos serviços públicos.

Diante disso, faz-se necessário o presente requerimento para que a Gestora do SAMS esclareça a situação atualmente verificada, bem como apresente as providências e o planejamento adotado para restabelecimento de canal oficial de ouvidoria funcional e acessível aos usuários do sistema municipal de saúde.

Sala das Sessões "Dejanir Storniolo", em 25 de maio de 2026.

MURILO BUENO
Vereador - PODE





Para validar visite https://sapl.ibitinga.sp.leg.br/conferir_assinatura e informe o código 0B08-4DAC-90F9-65D7