

PROJETO DE LEI Nº 0089/2026

Estabelece diretrizes, garantias aos usuários e instrumentos de transparência para a prevenção e a redução do não comparecimento a consultas, exames e procedimentos agendados na rede pública municipal de saúde de Lages.

O **Vereador Alvaro Joinha**, abaixo nominado, com assento nesta Casa Legislativa, no uso de suas atribuições legais e regimentais, submete à apreciação do Egrégio Plenário o seguinte,

PROJETO DE LEI:

Estabelece diretrizes, garantias aos usuários e instrumentos de transparência para a prevenção e a redução do não comparecimento a consultas, exames e procedimentos agendados na rede pública municipal de saúde de Lages.

Art. 1º Esta Lei estabelece diretrizes, garantias mínimas aos usuários e instrumentos de transparência destinados à prevenção e à redução do não comparecimento a consultas, exames e demais procedimentos previamente agendados no âmbito da rede pública municipal de saúde de Lages.

Parágrafo único: São objetivos desta Lei:

- I – promover maior eficiência na utilização da capacidade de atendimento da rede pública municipal de saúde;
- II – contribuir para a redução do tempo de espera por consultas, exames e procedimentos;
- III – facilitar a comunicação, pelo usuário, da impossibilidade de comparecimento;
- IV – favorecer o reaproveitamento das vagas liberadas por cancelamento;
- V – assegurar ao usuário informações claras e acessíveis sobre seus agendamentos;
- VI – conscientizar a população sobre os impactos do não comparecimento e a importância do cancelamento prévio;
- VII – permitir o acompanhamento e a avaliação dos índices de não comparecimento e reaproveitamento das vagas.

Art. 2º No momento do agendamento de consulta, exame ou procedimento, deverão ser disponibilizadas ao usuário, em linguagem clara e acessível, as seguintes informações:

- I – data, horário e local do atendimento;
- II – documentos, preparos e demais providências necessárias, quando aplicáveis;

III – forma de comunicação da impossibilidade de comparecimento;

IV – orientação sobre a importância do cancelamento prévio e do reaproveitamento da vaga por outro usuário.

§ 1º As informações poderão ser fornecidas por meio físico, verbal, telefônico ou eletrônico, conforme os canais já utilizados pelo Município.

§ 2º Deverá ser assegurado ao usuário pelo menos um meio gratuito, simples e acessível para comunicar a impossibilidade de comparecimento, preferencialmente mediante a utilização dos canais de atendimento já existentes.

§ 3º O Município deverá manter alternativa de atendimento que não dependa exclusivamente do acesso do usuário à internet.

§ 4º A comunicação do cancelamento deverá ser registrada, assegurando-se ao usuário, sempre que possível, a emissão de protocolo, mensagem de confirmação ou outro meio idôneo de comprovação.

Art. 3º Constituem diretrizes para a prevenção e a redução do não comparecimento:

I – utilização preferencial das estruturas, dos sistemas e dos canais de atendimento já existentes;

II – adoção de mecanismos de comunicação destinados a lembrar o usuário sobre o atendimento agendado, quando houver dados de contato disponíveis e viabilidade técnica;

III – possibilidade de confirmação ou de cancelamento do atendimento pelo usuário por meio simplificado;

IV – oferta das vagas liberadas por cancelamento aos usuários inscritos na respectiva fila de espera, sempre que houver tempo hábil e viabilidade operacional;

V – observância da ordem da fila de espera, dos critérios de prioridade clínica e das demais normas aplicáveis na oferta das vagas liberadas;

VI – adoção de medidas de acessibilidade e inclusão, especialmente em relação às pessoas idosas, às pessoas com deficiência e às pessoas com dificuldade de acesso aos meios digitais;

VII – realização de ações informativas e educativas sobre os efeitos do não comparecimento na prestação dos serviços públicos de saúde;

VIII – proteção da intimidade, da privacidade e dos dados pessoais dos usuários.

§ 1º A falta de resposta do usuário a mensagem de lembrete ou solicitação de confirmação não implicará, por si só, o cancelamento automático da consulta, do exame ou do procedimento.

§ 2º A comunicação destinada ao usuário deverá limitar-se às informações necessárias à identificação do agendamento e à finalidade do contato, observada a legislação de proteção de

dados pessoais.

§ 3º Os mecanismos previstos neste artigo não poderão impedir ou dificultar o atendimento dos usuários que não possuam telefone, acesso à internet ou familiaridade com ferramentas digitais.

Art. 4º As vagas liberadas por cancelamento prévio deverão ser disponibilizadas para reaproveitamento, sempre que houver tempo hábil e viabilidade técnica e operacional.

§ 1º O reaproveitamento observará:

- I – a compatibilidade entre a vaga disponível e a necessidade do usuário convocado;
- II – a ordem da fila de espera;
- III – os critérios de prioridade clínica;
- IV – os protocolos e as normas aplicáveis ao atendimento.

§ 2º A impossibilidade de reaproveitamento da vaga em razão da proximidade do horário, da necessidade de preparo prévio ou de outra circunstância técnica não caracterizará descumprimento desta Lei.

Art. 5º O Município divulgará, anualmente, em meio oficial de acesso público, dados estatísticos agregados e anonimizados referentes:

- I – ao número de consultas, exames e procedimentos agendados;
- II – ao número de cancelamentos previamente comunicados;
- III – ao número de não comparecimentos;
- IV – ao número de vagas reaproveitadas;
- V – aos percentuais de cancelamento, não comparecimento e reaproveitamento;
- VI – à evolução dos resultados em relação ao período anterior.

§ 1º Os dados poderão ser apresentados por período, modalidade de atendimento ou área de especialidade, desde que a forma de divulgação não permita a identificação direta ou indireta dos usuários.

§ 2º A divulgação prevista neste artigo terá caráter exclusivamente estatístico, informativo e de avaliação da política pública.

Art. 6º Compete ao Poder Executivo, no âmbito de sua autonomia administrativa, definir:

- I – os meios de comunicação utilizados;
- II – a periodicidade e o conteúdo operacional dos lembretes;

III – os procedimentos internos para registro dos cancelamentos;

IV – os fluxos de convocação e reaproveitamento das vagas;

V – as medidas necessárias à integração das ações previstas nesta Lei aos serviços já existentes.

§ 1º Esta Lei não determina a criação de órgão, cargo, função, comissão, unidade administrativa ou sistema tecnológico específico.

§ 2º A execução desta Lei não exige a contratação de empresa, aquisição de programa ou desenvolvimento de aplicativo específico, sem prejuízo da adoção dessas medidas pelo Poder Executivo, caso as considere convenientes.

§ 3º Os mecanismos de comunicação e de confirmação poderão ser implementados gradualmente, de acordo com a disponibilidade técnica e operacional, sem prejuízo das garantias de informação e de cancelamento previstas no art. 2º.

Art. 7º O tratamento dos dados pessoais necessários à execução desta Lei deverá observar:

I – a finalidade pública e o interesse público;

II – a utilização apenas dos dados necessários à comunicação e à gestão do agendamento;

III – a proteção dos dados pessoais sensíveis relativos à saúde;

IV – a adoção de medidas de segurança e prevenção contra acessos não autorizados;

V – a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 8º O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei, no que couber, especialmente quanto aos procedimentos operacionais necessários à sua execução.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor após decorridos 120 (cento e vinte) dias da data de sua publicação.

Sala das Sessões, 04 de agosto de 2026.

Alvaro Joinha
Vereador



Poder Legislativo

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE LAGES ESTADO DE SANTA CATARINA

O presente Projeto de Lei tem por objetivo reduzir o não comparecimento dos usuários às consultas, exames e procedimentos previamente agendados na rede pública municipal de saúde, contribuindo para a utilização eficiente da capacidade de atendimento e para a redução das filas de espera.

A ausência do usuário, quando não comunicada previamente, pode impedir que a vaga seja oferecida a outra pessoa que aguarda atendimento. Por essa razão, a proposta assegura meios simples e acessíveis para o cancelamento, incentiva a utilização de mecanismos de lembrete e estabelece diretrizes para o reaproveitamento das vagas liberadas.

O projeto também prevê a divulgação anual de dados estatísticos agregados e anonimizados, permitindo que a sociedade, o Poder Legislativo e a própria Administração Pública acompanhem a evolução dos índices de cancelamento, não comparecimento e reaproveitamento das vagas.

A proposição não cria órgãos, cargos, funções, comissões ou estruturas administrativas, tampouco determina a contratação de empresas ou a aquisição de sistema tecnológico específico. A definição dos meios de comunicação, dos fluxos internos e dos procedimentos operacionais permanece sob responsabilidade do Poder Executivo.

A proposta estabelece garantias aos usuários, objetivos de interesse público e instrumentos de transparência, preservando a autonomia administrativa do Poder Executivo para definir a forma concreta de sua execução.

Também são expressamente resguardados a intimidade, a privacidade e os dados pessoais sensíveis relativos à saúde dos usuários, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Diante da relevância da matéria para a eficiência dos serviços públicos de saúde e para a redução das filas de espera, solicita-se o apoio dos nobres Vereadores para a aprovação da presente proposição.

Alvaro Joinha
Vereador