



## Prefeitura do Município de Araucária

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

GESTÃO  
2009-2012

### LEI Nº 2.100/2009

**Súmula:** “*Institui a Ouvidoria Municipal da Saúde do Município de Araucária e dá outras providências*”.

**A CÂMARA MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA**, Estado do Paraná, aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º.** Fica instituída a Ouvidoria Municipal da Saúde, vinculada administrativamente ao Gabinete do Secretário Municipal de Saúde, dotada das seguintes atribuições:

*I.* Receber, encaminhar e tornar públicas as conclusões alcançadas nas sugestões, consultas, reclamações, elogios e denúncias provenientes de usuários dos serviços públicos de saúde, bem como dos serviços prestados pelas entidades privadas parceiras da Administração Pública.

*II.* Elaborar relatórios trimestrais e anuais, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

**Parágrafo único.** As consultas, reclamações, elogios e denúncias poderão ser verbais ou escritas, através de carta, fac-símile e e-mail.

**Art. 2º.** A Ouvidoria Municipal da Saúde será dirigida pelo Ouvidor Geral da Saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo Secretário Municipal de Saúde para um mandato de 2 (dois) anos.

**Art. 3º.** O Ouvidor Geral da Saúde será servidor ocupante de cargo efetivo do quadro próprio do Município.

**Art. 4º.** Compete ao Ouvidor Geral da Saúde:

*I.* *Requisitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais à instrução dos registros da Ouvidoria;*

*II.* *Recomendar a adoção de providências e/ou procedimentos que entender pertinentes e necessários ao aperfeiçoamento da prestação do serviço público;*

*III.* *Propor estudos e eventos ao Secretário Municipal de Saúde.*



*IV. Determinar, de ofício, a abertura de registro em nome do interesse público, se entender necessário.*

**Art. 5º.** As consultas, reclamações, elogios e denúncias deverão conter identificação completa do usuário, do órgão público, da entidade reclamada, além do histórico dos fatos e o pedido ou resultado esperado.

**§ 1º.** O sigilo e a identificação serão mantidos quando solicitados, ressalvadas as exceções previstas em Lei.

**§ 2º.** As manifestações deverão, conter a causa de pedir, ficando a legitimidade das partes envolvidas a ser apreciada pela Ouvidoria, bem como seu fundamento legal, assim como seu nexos causal;

**§ 3º.** Verificada a presença das condições que viabilizam o recebimento da manifestação do usuário, será notificado o órgão reclamado, através de ofício ou correio eletrônico, para ciência e manifestação no prazo de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento.

**§ 4º.** O órgão reclamado deverá tomar conhecimento da manifestação e adotar as providências pertinentes.

**§ 5º.** Quando as circunstâncias de fato e de direito indicarem urgência, as providências poderão ser solicitadas em prazo inferior ao previsto no parágrafo anterior.

**§ 6º.** A notificação do órgão reclamado poderá ser reiterada com vistas à solução do registro, a critério do assessor responsável pela autuação.

**§ 7º.** Não havendo manifestação conclusiva após a reiteração da notificação, será oficiado o superior hierárquico imediato responsável pela autuação, devendo a omissão constar dos relatórios finais de competência do Secretário Municipal da Saúde.

**Art. 6º.** Considera-se consulta, sugestão e elogio a manifestação do usuário que apresente dúvida, contribuição ou crítica espontânea.

**Art. 7º.** Considera-se reclamação a manifestação do usuário que contenha notícia de lesão ou ameaça ao direito.

**Parágrafo único.** A reclamação será arquivada se não se revestir dos requisitos previstos nesta Lei.



## Prefeitura do Município de Araucária

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

GESTÃO  
2009-2012

Pág. 03/04 – Lei nº 2.100/2009

**Art. 8º.** Considera-se denúncia a manifestação com notícia de irregularidade grave envolvendo servidores da administração pública municipal e/ou empresas públicas ou privadas ou prestador de serviço particular que esteja vinculado à Secretaria Municipal da Saúde.

**Art. 9º.** As manifestações dos usuários receberão parecer técnico conclusivo, que conterà a seguinte codificação:

- I. Procedente ;
- II. Improcedente ;
- III. Não confirmada após apuração;
- IV. Perda de objeto;
- V. Encerrada a pedido do reclamante.

**Art. 10.** As conclusões alcançadas, devidamente fundamentadas, serão encaminhadas aos usuários através de carta ou e-mail.

**Parágrafo único.** Os registros concluídos poderão ser reabertos, no prazo máximo de 90 dias da sua conclusão, nos casos de divergência de informação, de fatos novos ou documentos novos que impliquem em revisão legal.

**Art. 11.** As autoridades de saúde das esferas estadual e federal deverão, obrigatoriamente, ser comunicadas, nos casos de manifestações que guardem interface com as respectivas instâncias gestoras.

**Art. 12.** As consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias serão registrados em banco de dados informatizado, recebendo número seqüencial a cada exercício, e a devida distribuição conforme a sua natureza e/ou órgão reclamado.

**§ 1º.** Compete a Ouvidoria Municipal da Saúde manter o banco de dados informatizado devidamente atualizado, respondendo pela sua integridade, confidencialidade e equidade, com estreita observância dos princípios legais que regem os atos administrativos.

**§ 2º.** Os interessados poderão acompanhar o andamento da manifestação através de contato telefônico, por meio do número do protocolo ou outro meio instituído para esse fim específico.



## Prefeitura do Município de Araucária

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

GESTÃO  
2009-2012

Pág. 04/04 – Lei nº 2.1002009

**Art. 13.** A Secretaria Municipal de Saúde adotará campanha permanente no sentido de divulgar as atribuições da Ouvidoria Municipal da Saúde, bem como as formas de acesso do usuário ao serviço.

**Art. 14.** Fica absorvido pela Ouvidoria Municipal da Saúde o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU).

**Art. 15.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando o inciso III do Art. 4º e Art. 8º “caput” e seus incisos, do Decreto Municipal nº 17.394/2002.

Prefeitura do Município de Araucária, 25 de novembro de 2009.

**ALBANOR JOSÉ FERREIRA GOMES**  
Prefeito Municipal

**GENÉSIO FELIPE DE NATIVIDADE**  
Procurador Geral do Município

**HAROLDO FERREIRA**  
Secretário Municipal da Saúde