# LEI N° 4.150, DE 11 DE MAIO DE 2023

Cria a ouvidoria do Hospital Municipal de Araucária – HMA.

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

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Hospital Municipal de Araucária – HMA, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde, destinada a assegurar a correta execução do atendimento aos usuários dos serviços, atendimento de consultas e demais procedimentos.

Art. 2º A ouvidoria do Hospital Municipal de Araucária – HMA, tem como objetivos:

I – Oferecer ao cidadão um instrumento de auxílio de seus direitos e reclamações e um canal de comunicação com a administração da Secretaria Municipal de Saúde de Araucária;

II – Atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações, denúncias e elogios através de canais de contato ágeis e eficazes, com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas do processo de informações;

III – Contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Hospital Municipal de Araucária – HMA.

Art. 3º A ouvidoria municipal do Hospital Municipal de Araucária – HMA, possui as seguintes atribuições:

I – receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentados por cidadãos, consideradas irregulares;

II – formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;

III – acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

IV – organizar e prover as condições necessárias à realização de capacitações junto aos ouvidores;

V – promover ações de informação e conhecimento acerca da ouvidoria, junto à população em geral;

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 12/05/2023 16:41 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE https://c.atende.net/p645e966ad53c6.
POR MUNICIPIO DE ARAUCARIA:76105535000199 - (233.850.819-04) EM 12/05/2023 16:41

VI - apresentar e divulgar relatórios das atividades da ouvidoria;

VII - realizar outras atividades correlatas.

Art. 4º As manifestações à ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

I – Característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (telefone, whatsapp e e-mail), informações sobre fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;

§ 1º Não serão aceitas demandas sob estado do anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental.

§ 2º Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 3º As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, telefone, e-mail, internet, ou através de site da Secretaria de Saúde ou do HMA.

Art. 5º O(a) Ouvidor(a), mediante despacho fundamentado, poderá liminarmente arquivar as reclamações que lhe tenham sido encaminhadas e que, a seu juízo, sejam improcedentes, por exemplo como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 6º Caberá ao Executivo Municipal designar servidor Público que responderá pelo exercício da função de ouvidor abrangida por esta Lei, bem como toda a estrutura necessária.

Art. 7º A presente Lei poderá ser regulamentada por ato próprio do Poder Executivo, visando adequá-la às resoluções, portarias e demais disposições.

Art. 8º Eventuais despesas decorrentes desta Lei serão cobertas pela Lei Orçamentária Anual vigente ou suplementas se necessário.

Art. 9º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura do Município de Araucária, 11 de maio de 2023.

**HISSAM HUSSEIN DEHAINI**
**Prefeito de Araucária**

Processo nº 54469/2023

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 12/05/2023 16:41 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE https://c.atende.net/p645e966ad53c6.
POR MUNICIPIO DE ARAUCARIA:76105535000199 - (233.850.819-04) EM 12/05/2023 16:41