



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR EDSON LOBÃO/MA
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 01.597.627/0001-34**

LEI MUNICIPAL Nº 186, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2025

**DISPÕE SOBRE CRIAÇÃO E
REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA
MUNICIPAL DE SAÚDE NO ÂMBITO DO
MUNICÍPIO DE GOVERNADOR EDSON
LOBÃO, ESTADO DO MARANHÃO, E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE GOVERNADOR EDSON LOBÃO, ESTADO DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, faço saber que a Câmara Municipal aprova e EU sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada, no âmbito do Município de Governador Edison Lobão, Estado do Maranhão, a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde (SUS).

Parágrafo único. A fim de evitar despesas na implantação da Ouvidoria de Saúde, será utilizado o espaço físico já existente, materiais e servidores lotados na secretaria municipal de saúde.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Municipal de Saúde viabilizar a participação do cidadão na gestão da saúde pública, assegurando-lhe canal para manifestações e contribuições.

Art. 3º A implantação da Ouvidoria Municipal de Saúde visa à ampliação da participação social na gestão municipal da saúde, com a finalidade de fornecer à Secretaria Municipal de Saúde subsídios para a avaliação contínua da qualidade dos serviços, fundamentando assim a tomada de decisões e a formulação de políticas públicas do setor.

Art. 4º Os trabalhos prestados pela Ouvidoria Municipal de Saúde deverão observar as seguintes diretrizes:



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR EDSON LOBÃO/MA
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 01.597.627/0001-34**

- I. Defesa dos direitos à saúde e fortalecimento da cidadania, assegurando a transparência, a ética e o controle social como princípios fundamentais da gestão pública em saúde;
- II. Acolhimento humanizado e equânime, com escuta ativa, respeito, empatia e tratamento justo e imparcial a todos os cidadãos, sem qualquer distinção;
- III. Transparência e confidencialidade, garantindo o acesso às informações públicas, a proteção da identidade do manifestante e o sigilo das informações sempre que solicitado ou necessário;
- IV. Responsabilidade e responsabilização, assegurando o retorno adequado e tempestivo a todas as manifestações, com compromisso pela qualidade, veracidade e clareza das informações prestadas;
- V. Celeridade e efetividade no tratamento das demandas, buscando soluções ágeis, fundamentadas e que contribuam para a melhoria dos serviços de saúde;
- VI. Governança participativa, atuando como canal de integração entre sociedade e gestão pública, identificando necessidades coletivas e individuais e promovendo a participação social na formulação e aprimoramento das políticas de saúde.

Art. 5º A Ouvidoria Municipal de Saúde integra a estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Saúde, estando vinculada e subordinada diretamente ao Secretário (a) Municipal de Saúde.

Art. 6º Compete à Ouvidoria Municipal de Saúde:

- I. Receber, examinar e encaminhar às áreas competentes da Secretaria Municipal de Saúde as manifestações, reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios relativos à gestão e aos serviços de saúde;
- II. Articular-se com as unidades administrativas e técnicas da Secretaria para garantir o tratamento adequado, célere das manifestações, assegurando a devida resposta ao cidadão;



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR EDSON LOBÃO/MA
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 01.597.627/0001-34**

- III. Informar ao cidadão sobre o andamento e o resultado de sua manifestação, zelando pela clareza e qualidade das respostas;
- IV. Acompanhar e cobrar das unidades responsáveis às providências adotadas, comunicando ao gestor eventual descumprimento ou atraso nas respostas;
- V. Sistematizar, analisar e consolidar os dados das manifestações, elaborando relatórios gerenciais e estatísticos periódicos que subsidiem a tomada de decisões e a prestação de contas da Secretaria Municipal de Saúde;
- VI. Promover a divulgação de suas atividades e canais de atendimento, ampliando o acesso da população à Ouvidoria Municipal de Saúde;
- VII. Identificar e avaliar as demandas e expectativas dos usuários, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas e dos serviços de saúde ofertados à população.

Art. 7º Não serão protocolados os elogios anônimos.

Art. 8º A Ouvidoria Municipal de Saúde atende ao público interno e externo, promovendo a escuta qualificada e o tratamento adequado das manifestações de cidadãos, servidores e colaboradores da área da saúde.

Art. 9º A Ouvidoria providenciará, junto aos usuários, as informações complementares necessárias à adequada compreensão e trato das manifestações.

Art. 10. Os dados pessoais e demais informações contidas nas manifestações registradas junto à Ouvidoria Municipal de Saúde são de acesso restrito, devendo ser tratados com observância à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 11. A Ouvidoria Municipal de Saúde, deverá assegurar a preservação da identidade do usuário, sempre que este a solicitar expressamente ou quando a natureza do assunto



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR EDSON LOBÃO/MA
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 01.597.627/0001-34**

assim o exigir, garantindo o sigilo das informações e a proteção de dados pessoais, nos termos da legislação federal vigente.

Art. 12. A Ouvidoria Municipal de Saúde, não registrará, não acompanhará e não prestará informações sobre demandas que estejam em trâmite judicial, restringindo sua atuação às questões de natureza administrativa no âmbito do Sistema Único de Saúde.

Art. 13. O Chefe do Executivo poderá expedir normas complementares sempre que necessárias à adequada execução desta Lei.

Art. 14. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO, EM GOVERNADOR EDISON LOBÃO, ESTADO DO MARANHÃO, 19 DE DEZEMBRO DE 2025, 204º DA INDEPENDÊNCIA E 137º DA REPÚBLICA.

FLÁVIO SOARES LIMA
Prefeito Municipal

Flávio Soares Lima
Prefeito Municipal GEL
ADM 2025/2028

FLÁVIO SOARES LIMA

Prefeito Municipal

Publicado por: Carmem Lúcia da Silva Alencar
Chefe-Adjunta de Gabinete do Prefeito
Código identificador: SDSohl/R6wKs

LEI MUNICIPAL Nº 186, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2025

DISPÕE SOBRE CRIAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE GOVERNADOR EDISON LOBÃO, ESTADO DO MARANHÃO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE GOVERNADOR EDISON LOBÃO, ESTADO DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, faço saber que a Câmara Municipal aprova e EU sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada, no âmbito do Município de Governador Edison Lobão, Estado do Maranhão, a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde (SUS).

Parágrafo único. A fim de evitar despesas na implantação da Ouvidoria de Saúde, será utilizado o espaço físico já existente, materiais e servidores lotados na secretaria municipal de saúde.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Municipal de Saúde viabilizar a participação do cidadão na gestão da saúde pública, assegurando-lhe canal para manifestações e contribuições.

Art. 3º A implantação da Ouvidoria Municipal de Saúde visa à ampliação da participação social na gestão municipal da saúde, com a finalidade de fornecer à Secretaria Municipal de Saúde subsídios para a avaliação contínua da qualidade dos serviços, fundamentando assim a tomada de decisões e a formulação de políticas públicas do setor.

Art. 4º Os trabalhos prestados pela Ouvidoria

Municipal de Saúde deverão observar as seguintes diretrizes:

I. Defesa dos direitos à saúde e fortalecimento da cidadania, assegurando a transparência, a ética e o controle social como princípios fundamentais da gestão pública em saúde;

II. Acolhimento humanizado e equânime, com escuta ativa, respeito, empatia e tratamento justo e imparcial a todos os cidadãos, sem qualquer distinção;

III. Transparência e confidencialidade, garantindo o acesso às informações públicas, a proteção da identidade do manifestante e o sigilo das informações sempre que solicitado ou necessário;

IV. Responsabilidade e responsabilização, assegurando o retorno adequado e tempestivo a todas as manifestações, com compromisso pela qualidade, veracidade e clareza das informações prestadas;

V. Celeridade e efetividade no tratamento das demandas, buscando soluções ágeis, fundamentadas e que contribuam para a melhoria dos serviços de saúde;

VI. Governança participativa, atuando como canal de integração entre sociedade e gestão pública, identificando necessidades coletivas e individuais e promovendo a participação social na formulação e aprimoramento das políticas de saúde.

Art. 5º A Ouvidoria Municipal de Saúde integra a estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Saúde, estando vinculada e subordinada diretamente ao Secretário (a) Municipal de Saúde.

Art. 6º Compete à Ouvidoria Municipal de Saúde:

I. Receber, examinar e encaminhar às áreas competentes da Secretaria Municipal de Saúde as manifestações, reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios relativos à gestão e aos serviços de saúde;

II. Articular-se com as unidades administrativas e técnicas da Secretaria para garantir o tratamento adequado, célere das manifestações, assegurando a devida resposta ao cidadão;

III. Informar ao cidadão sobre o andamento e o resultado de sua manifestação, zelando pela clareza e qualidade das respostas;

IV. Acompanhar e cobrar das unidades responsáveis às providências adotadas, comunicando ao gestor eventual descumprimento ou atraso nas respostas;

V. Sistematizar, analisar e consolidar os dados das manifestações, elaborando relatórios gerenciais e estatísticos periódicos que subsidiem a tomada de decisões e a prestação de contas da Secretaria Municipal de Saúde;

VI. Promover a divulgação de suas atividades e canais de atendimento, ampliando o acesso da população à Ouvidoria Municipal de Saúde;

VII. Identificar e avaliar as demandas e expectativas dos usuários, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas e dos serviços de saúde ofertados à população.

Art. 7º Não serão protocolados os elogios anônimos.

Art. 8º A Ouvidoria Municipal de Saúde atende ao público interno e externo, promovendo a escuta qualificada e o tratamento adequado das manifestações de cidadãos, servidores e colaboradores da área da saúde.

Art. 9ºA Ouvidoria providenciará, junto aos usuários, as informações complementares necessárias à adequada compreensão e trato das manifestações.

Prefeito Municipal

Publicado por: Carmem Lúcia da Silva Alencar
Chefe-Adjunta de Gabinete do Prefeito
Código identificador: \$NzHiYhtKsan

Art. 10. Os dados pessoais e demais informações contidas nas manifestações registradas junto à Ouvidoria Municipal de Saúde são de acesso restrito, devendo ser tratados com observância à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 11. A Ouvidoria Municipal de Saúde, deverá assegurar a preservação da identidade do usuário, sempre que este a solicitar expressamente ou quando a natureza do assunto assim o exigir, garantindo o sigilo das informações e a proteção de dados pessoais, nos termos da legislação federal vigente.

Art. 12. A Ouvidoria Municipal de Saúde, não registrará, não acompanhará e não prestará informações sobre demandas que estejam em trâmite judicial, restringindo sua atuação às questões de natureza administrativa no âmbito do Sistema Único de Saúde.

Art. 13. O Chefe do Executivo poderá expedir normas complementares sempre que necessárias à adequada execução desta Lei.

Art. 14. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO, EM
GOVERNADOR EDISON LOBÃO, ESTADO
DO MARANHÃO, 19 DE DEZEMBRO DE
2025, 204º DA INDEPENDÊNCIA E 137º DA
REPÚBLICA.

FLÁVIO SOARES LIMA



Estado do Maranhão
PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR EDISON LOBÃO - MA

DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Rua Imperatriz, II, 800, Centro
Cep: 65.928-000

FLÁVIO SOARES LIMA
Prefeito Municipal

ISABELA CAROLINE OLIVEIRA SILVA
Procuradora Geral do Município.

Informações: gabgovel@gmail.com

/C=BR/O=ICP-Brasil/OU=Certificado Digital PJ A1/OU=Videoconferencia/OU=45452048000179/OU=AC SyngularID
Multipla/CN=MUNICIPIO DE GOVERNADOR EDISON
LOBAO:01597627000134
Data: 19/12/2025

