



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

Ofício nº 246/2025 – GAB/PREF.

Governador Edison Lobão/MA, 18 de novembro de 2025.

Ao
Ilustríssimo Senhor,
LUCIANO SOARES LOPES
Presidente da Câmara Municipal de Vereadores
Governador Edison Lobão - MA

Senhor Presidente,

Cumprimentando-o cordialmente, servimo-nos do presente para encaminhar a Vossa Excelência, **PROJETO DE LEI N° 036, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2025**, dispõe sobre "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.

Encaminhamos em anexo a justificativa para apreciação desta Casa Legislativa, ao qual solicitamos que após leitura e análise, seja por intermédio de Vossa Excelência, enviado à Plenária para deliberação.

Sem mais, renovamos votos de estima e apreço.

Atenciosamente,



Flávio Soares Lima
Prefeito Municipal GL 1
ADM 2025/2028

FLÁVIO SOARES LIMA
Prefeito Municipal

CÂMARA MUN. DE GOV. EDISON LOBÃO-MA
RECEBEMOS
EM 18 / 11 / 2025
Adriana Beatriz
CNPJ: 01.616.688/0001-00

Prefeitura de Gov. Ed. Lobão
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 01.597.627/0001-34
RECEBIDO EM: 18 / 12 / 25
Horário: 11:32 AM



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

JUSTIFICATIVA

Senhor Presidente,
Nobres vereadores,

O presente projeto de lei tem por finalidade a criação desta Ouvidoria, assim proporcionar aos cidadãos beneficiários do sistema de saúde municipal um canal de comunicação com o Executivo, especialmente no que se refere aos percalços que se apresentam na prestação do serviço de saúde pela Administração.

Cabe destacar que os problemas enfrentados pela população que necessita de atendimento médico e laboratorial, sobretudo dos mais carentes, que não dispõem de recursos para tratamentos particulares ou para pagar plano de saúde, são inúmeros. Ademais, o fato é que a maioria destes problemas sequer chega ao conhecimento dos agentes incumbidos de execução dos serviços públicos de saúde por falta de um meio de comunicação entre usuários/pacientes e a Secretaria Municipal de Saúde. Saliente-se que a própria Constituição Federal, em seu art. 37, § 3º, inciso I, traz a base legal para a criação das Ouvidorias nos mais diversos ramos de prestação de serviço público, ao dispor o seguinte:

"Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

§3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela



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

Emenda Constitucional nº 19, de 1998); I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998); II - o acesso dos usuários aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998); III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)"

Na área da saúde, a criação das Ouvidorias tem precedentes em vários Estados e Municípios da Federação, tendo sido projetada, também, em âmbito nacional pela União, com a aprovação da estrutura regimental do Ministério da Saúde, contendo o Departamento de **Ouvidoria-Geral do SUS**, que tem como atribuições propor, coordenar e implantar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde e estimular a criação de estrutura descentralizadas destas ouvidorias.

Estas Ouvidorias têm como principal objetivo receber, investigar e analisar as informações, reclamações, críticas e sugestões encaminhadas pelos municípios/usuários e acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes.

Insta esclarecer que as informações fornecidas pelos municípios e usuários são essenciais para detecção dos problemas mais graves na área de saúde, com isso





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

aumentando a eficácia das ações governamentais, e ainda, poderá salvaguardar a identidade dos pacientes, mantendo sigilo absoluto das informações.

Por fim, é importante consignar que, sob o contexto aqui exposto, a criação da Ouvidoria de Saúde, nos termos como propostos, servirá para dar concretude a um dos direitos fundamentais assegurado pela Constituição Federal aos cidadãos em geral: o direito à saúde.

Diante do exposto, cumpre informar que o direito acima referido não está restrito à simples possibilidade de acesso dos cidadãos à saúde, mas também à prestação de um serviço de assistência eficaz, o que somente pode ser alcançado com métodos de fiscalização que tenham a participação direta da população. E as Ouvidorias de Saúde, como alhures argumentado, têm exatamente essa finalidade de fiscalizar a prestação de serviço de saúde, por iniciativa e participação da própria população.

Pela sua importância, conto com o apoio dos meus pares para a aprovação desta Lei.

Atenciosamente,



Flávio Soares Lima
Prefeito Municipal GEL
ADM 2025/2028

FLÁVIO SOARES LIMA
Prefeito Municipal



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

PROJETO DE LEI Nº 036, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2025

APROVADO: 03/12/2025

Luciano Soares Lopes
Presidente

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, previstas na Lei Orgânica Municipal, encaminha este Projeto de Lei para apreciação da Augusta Câmara Municipal;

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:

Prefeitura de Gov. Ed. Lobão
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 01.597.627/0001-34
RECEBIDO EM: 18/12/2025
Horário: 11:32 Recebido

Rua Imperatriz II, Nº 800, Centro – Governador Edison Lobão -MA
CEP: 65928-000



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

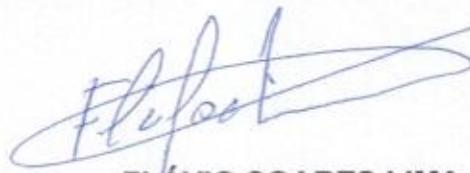
assim o exigir, garantindo o sigilo das informações e a proteção de dados pessoais, nos termos da legislação federal vigente.

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, 18 DE NOVEMBRO DE 2025, 204º DA INDEPENDÊNCIA E 136º DA REPÚBLICA.



Flávio Soares Lima
Prefeito Municipal GFL
ADM 2025/2028

FLÁVIO SOARES LIMA
Prefeito Municipal