



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 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:



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.

**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**

**Prefeito Municipal**

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

**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](mailto: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