



Prefeitura Municipal De Sítio Novo - MA



DECRETO Nº 26/2026 – GP.

Institui a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde – SUS, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde de Sítio Novo/MA, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SÍTIO NOVO, Estado do Maranhão, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município,

CONSIDERANDO o disposto nos arts. 196 a 200 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, bem como sobre a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a necessidade de fortalecer os mecanismos de participação social, transparência, controle social, escuta qualificada e melhoria contínua dos serviços públicos de saúde prestados pelo Município;

DECRETA:

Art. 1º Fica instituída a **Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde – SUS**, vinculada administrativamente à Secretaria Municipal de Saúde, como unidade responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos de saúde, constituindo-se em instrumento permanente de comunicação entre o cidadão e a gestão municipal do SUS.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Municipal do SUS:

I – receber, registrar, analisar, classificar e encaminhar as manifestações dos usuários do Sistema Único de Saúde;

II – receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação relacionados aos serviços públicos de saúde;

III – acompanhar a tramitação das manifestações junto às unidades e setores competentes, até sua conclusão;

IV – promover a mediação entre os usuários e os serviços de saúde, buscando soluções para as demandas apresentadas;

V – contribuir para o aperfeiçoamento da gestão, da qualidade e da humanização dos serviços públicos de saúde;



Prefeitura Municipal De Sítio Novo - MA



VI – elaborar relatórios gerenciais, estatísticos e analíticos, contendo indicadores, recomendações e propostas de melhoria para subsidiar a gestão municipal;

VII – desenvolver ações de divulgação da Ouvidoria e dos direitos dos usuários do SUS;

VIII – exercer outras atribuições correlatas compatíveis com sua finalidade.

Art. 3º Constituem manifestações passíveis de recebimento pela Ouvidoria Municipal do SUS:

- I – reclamação;
- II – denúncia;
- III – sugestão;
- IV – elogio;
- V – solicitação;
- VI – pedido de informação.

Art. 4º As manifestações poderão ser apresentadas por quaisquer dos seguintes meios:

- I – atendimento presencial;
- II – atendimento telefônico;
- III – correio eletrônico;
- IV – sistema informatizado da Ouvidoria do SUS, quando disponível;
- V – demais canais oficiais disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 5º Compete ao Ouvidor Municipal do SUS:

- I – coordenar e supervisionar as atividades da Ouvidoria;
- II – assegurar o tratamento adequado e o sigilo das informações, quando exigido pela legislação vigente;
- III – encaminhar as manifestações às unidades responsáveis para análise e providências;
- IV – acompanhar o cumprimento dos prazos para resposta aos usuários;
- V – elaborar relatórios gerenciais, estatísticos e de desempenho da Ouvidoria;



Prefeitura Municipal De Sítio Novo - MA



VI – propor medidas destinadas ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos de saúde, com base nas manifestações recebidas.

Art. 6º As unidades integrantes da rede municipal de saúde deverão prestar à Ouvidoria Municipal do SUS todas as informações necessárias ao atendimento das manifestações recebidas, observados os prazos e procedimentos previstos na legislação aplicável.

Art. 7º O tratamento das manifestações observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, proteção de dados pessoais, confidencialidade, boa-fé e respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos de saúde.

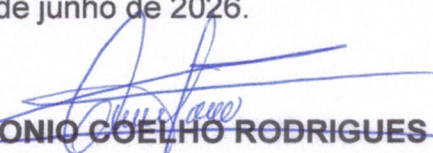
Art. 8º A Secretaria Municipal de Saúde poderá expedir atos normativos complementares necessários à execução e ao funcionamento da Ouvidoria Municipal do SUS.

Art. 9º A Ouvidoria Municipal do SUS poderá integrar-se ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, observadas as normas expedidas pelo Ministério da Saúde.

Art. 10. As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão à conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 11. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE SÍTIO NOVO, ESTADO DO MARANHÃO, aos 30 dias do mês de junho de 2026.


ANTONIO COELHO RODRIGUES
Prefeito Municipal