



PODER EXECUTIVO PORTARIA

EDIÇÃO Nº
1183



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DOS CAMPOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PORTARIA Nº 537/2025 – SMS

Designa oficialmente a Ouvidora Municipal de Saúde e convalida os atos anteriores.

O **SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE, ADEMIR VIEIRA BARROS**, no uso de suas atribuições,

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Municipal de Saúde já se encontra em funcionamento e cadastrada no e-Ouv/SUS;

CONSIDERANDO a necessidade de formalização e convalidação para efeitos administrativos e de controle,

RESOLVE:

Art. 1º — Fica designada oficialmente como **OUVIDORA MUNICIPAL DE SAÚDE** a servidora **ROZIMEIRE DE OLIVEIRA SORIANO BOMFIM**, inscrita no CPF nº 787.982.644-00.

Art. 2º — Ficam convalidados os atos praticados pela Ouvidoria Municipal de Saúde e pela servidora designada desde o início de seu funcionamento até esta data.

Art. 3º — A Secretaria Municipal de Saúde garantirá a disponibilização de estrutura física, telefone, e-mail institucional e sistema de registro.

Art. 4º — Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Secretaria Municipal de Saúde de São Miguel dos Campos, 17 de novembro de 2025.

Ademir Vieira Barros

Secretário Municipal de Saúde

Av. Dep. Diney Torres, S/N, Bairro Geraldo Sampaio - São Miguel dos Campos, Alagoas, 57240-300
CNPJ 12.264.222/0001-09



PODER EXECUTIVO PORTARIA

EDIÇÃO Nº
1183



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DOS CAMPOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO MIGUEL DOS CAMPOS

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regimento Interno dispõe sobre a organização, o funcionamento, as competências, os fluxos e os instrumentos de atuação da Ouvidoria Municipal de Saúde de São Miguel dos Campos, integrante da estrutura da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 2º A Ouvidoria Municipal de Saúde é um canal oficial de comunicação entre o cidadão e a gestão municipal, com objetivo de assegurar a participação popular, a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços de saúde.

Art. 3º A Ouvidoria atuará com imparcialidade, autonomia técnica, ética, confidencialidade e proteção de dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO II – DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º Compete à Ouvidoria Municipal de Saúde:

- I – receber, registrar, analisar e responder manifestações dos cidadãos;
- II – classificar as manifestações por tipo: denúncia, reclamação, sugestão, elogio, solicitação ou informação;
- III – encaminhar as demandas aos setores responsáveis e monitorar os prazos de resposta;
- IV – garantir retorno formal ao usuário;
- V – registrar todas as manifestações em sistema eletrônico ou livro próprio;

Av. Dep. Diney Torres, S/N, Bairro Geraldo Sampaio - São Miguel dos Campos, Alagoas, 57240-300
CNPJ 12.264.222/0001-09

publicação.

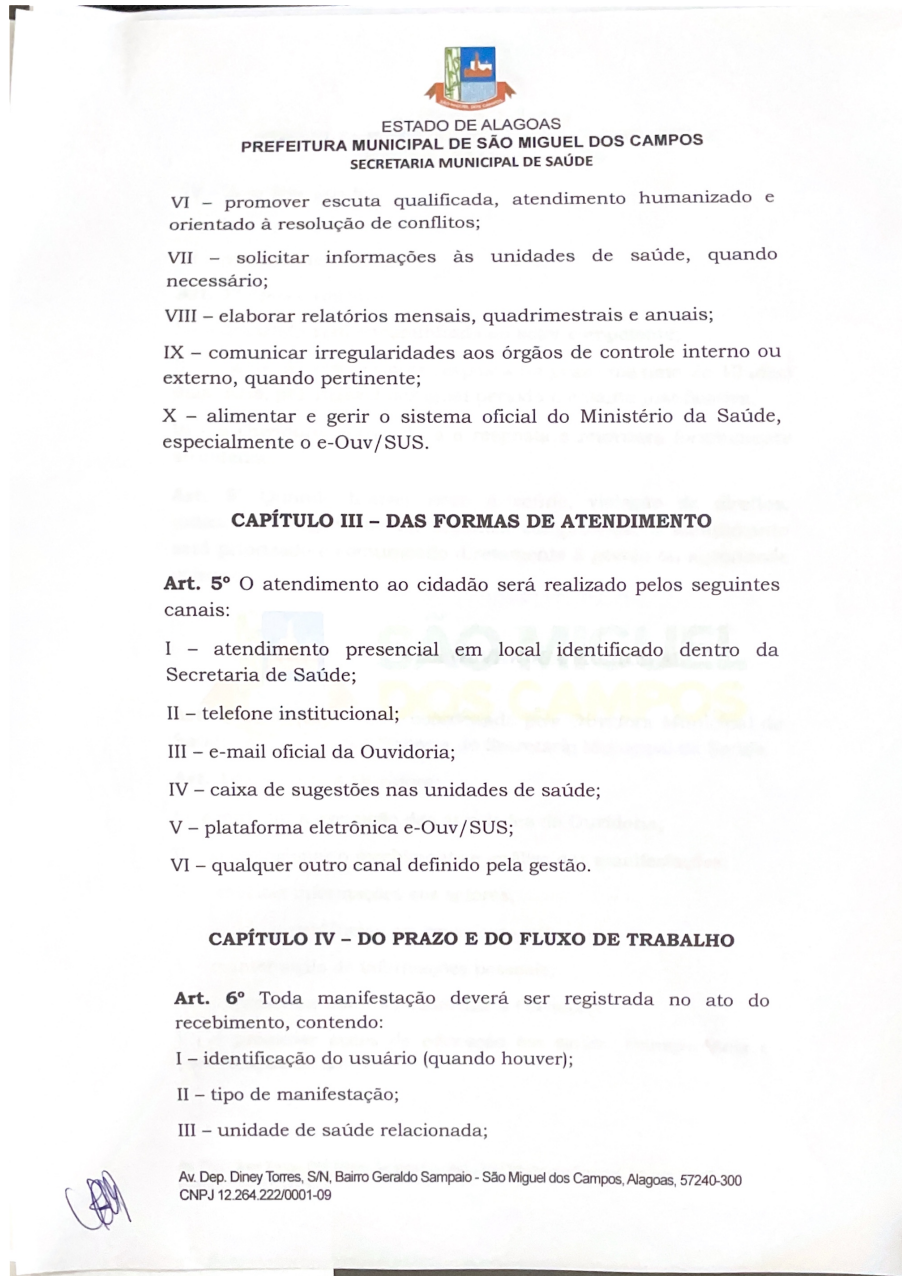
GESTOR: GEORGE CLEMENTE VIEIRA
EDITOR: JANISLEIDE VIEIRA BARROS

Diário Oficial do Município
ACESSE
<http://saomigueldoscampos.al.gov.br>



PODER EXECUTIVO PORTARIA

EDIÇÃO Nº
1183



GESTOR: GEORGE CLEMENTE VIEIRA
EDITOR: JANISLEIDE VIEIRA BARROS

Diário Oficial do Município
ACESSE
<http://saomigueldoscampos.al.gov.br>



PODER EXECUTIVO PORTARIA

EDIÇÃO Nº
1183



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DOS CAMPOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

IV – descrição dos fatos;

V – data de entrada;

VI – previsão de resposta.

Art. 7º Após o registro:

I – a demanda será encaminhada ao setor competente;

II – o setor deverá fornecer resposta no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual período mediante justificativa;

III – a Ouvidoria consolidará a resposta e retornará formalmente ao cidadão.

Art. 8º Quando houver risco à saúde, violação de direitos, indícios de ilegalidade ou urgência comprovada, o atendimento será priorizado e comunicado diretamente à gestão ou autoridade competente.

CAPÍTULO V – DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 9º A Ouvidoria será coordenada pela Ouvidora Municipal de Saúde, designada por Portaria do Secretário Municipal de Saúde.

Art. 10 Compete à Ouvidora:

I – coordenar a execução das atividades da Ouvidoria;

II – supervisionar o recebimento e análise das manifestações;

III – solicitar informações aos setores;

IV – exigir providências em prazo razoável;

V – manter sigilo de informações pessoais;

VI – representar institucionalmente a Ouvidoria;

VII – promover ações de educação em saúde, transparência e participação social.

Av. Dep. Diney Torres, S/N, Bairro Geraldo Sampaio - São Miguel dos Campos, Alagoas, 57240-300
CNPJ 12.264.222/0001-09



PODER EXECUTIVO PORTARIA

EDIÇÃO Nº
1183



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DOS CAMPOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CAPÍTULO VI – DOS RELATÓRIOS E DO CONTROLE SOCIAL

Art. 11 A Ouvidoria elaborará:

- I – relatório mensal à Secretaria de Saúde;
- II – relatório quadrimestral para apresentação ao Conselho Municipal de Saúde;
- III – relatório anual, integrando o Relatório Anual de Gestão (RAG).

Art. 12 Os relatórios conterão, no mínimo:

- I – número total de manifestações;
- II – classificação por tipo;
- III – unidades de saúde mais demandadas;
- IV – prazos médios de resposta;
- V – pendências e medidas corretivas;
- VI – recomendações de melhoria.

CAPÍTULO VII – DO SIGILO E DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

Art. 13 Os dados pessoais dos usuários serão protegidos nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Art. 14 A identidade do usuário poderá ser preservada por solicitação expressa ou quando a Ouvidoria verificar risco de exposição, dano ou retaliação.

CAPÍTULO VIII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15 A estrutura física, equipamentos, servidores e sistemas necessários ao funcionamento da Ouvidoria serão fornecidos pela Secretaria Municipal de Saúde.

Av. Dep. Diney Torres, S/N, Bairro Geraldo Sampaio - São Miguel dos Campos, Alagoas, 57240-300
CNPJ 12.264.222/0001-09



PODER EXECUTIVO PORTARIA

EDIÇÃO Nº
1183



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DOS CAMPOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Art. 16 Os casos omissos serão resolvidos pelo Secretário Municipal de Saúde.

Art. 17 Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação.

São Miguel dos Campos, 17 de novembro de 2025.

Ademir Vieira Barros
Secretário Municipal de Saúde



SÃO MIGUEL
DOS CAMPOS

Av. Dep. Diney Torres, S/N, Bairro Geraldo Sampaio - São Miguel dos Campos, Alagoas, 57240-300
CNPJ 12.264.222/0001-09

GESTOR: GEORGE CLEMENTE VIEIRA
EDITOR: JANISLEIDE VIEIRA BARROS

Diário Oficial do Município
ACESSE
<http://saomigueldoscampos.al.gov.br>