

RESOLUÇÃO N.º 011/2023, DE 02 DE AGOSTO DE 2023.

**INSTITUI AS NORMAS E PROCEDIMENTOS DAS
ATIVIDADES DE OUVIDORIA, BEM COMO DO RE-
CEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS ANÔN-
NIMAS E ESTABELECE DIRETRIZES PARA A RE-
SERVA DE IDENTIDADE DO DENUNCIANTE NO
ÂMBITO DO CIS-URG OESTE.**

O Conselho Deliberativo do CIS-URG OESTE – Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região Ampliada Oeste para Gerenciamento dos Serviços de Urgência e Emergência – CIS-URG OESTE, com fundamento no art. 16, XII do Estatuto;

Considerando a lei 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 lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, Lei geral de Proteção de Dados Pessoais;

Considerando a lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública;

Considerando a lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso às informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;

Considerando a Instrução Normativa Conjunta nº 01-CRG/OGU, de 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;

RESOLVE

CAPÍTULO I

9

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.1º.Estabelecer o fluxo interno para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pela Ouvidoria do CIS-URG OESTE, bem como o trâmite e tratamento de denúncias no âmbito do Consórcio, com objetivo de dar efetividade à apuração dos fatos denunciados e tornar mais eficiente o processo de detecção de indícios de ilicitude nas práticas e procedimentos internos, bem como, prevenir futuras irregularidades.

Parágrafo único – Para fins desta Resolução, considera-se:

I – Manifestação: ato em que o cidadão dá conhecimento de suas demandas à administração do CIS-URG OESTE, sendo classificadas como, reclamações, elogios, denúncias e solicitações de informação;

II –Denúncia: manifestação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III – Denúncia anônima: manifestação que chega aos órgãos e entidades públicas sem identificação;

IV – Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

V – Coordenação ou Departamento: unidade técnica do CIS-URG OESTE, responsável pela apuração da manifestação.

Art. 2º.Compete à Ouvidoria do CIS-URG OESTE, adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários dos serviços prestados pelo CIS-URG OESTE – Consórcio Intermunicipal de Saúde da Região Ampliada Oeste para Gerenciamento dos Serviços de Urgência e Emergência promovendo ainda, os direitos de:

I – Acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – Proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e;

III – Acesso as informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º. São gratuitos os procedimentos de que trata esta Resolução, vedada a cobrança de quaisquer importâncias ao usuário.

Art. 4º. Independente de sua classificação, são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação das manifestações perante a Ouvidoria do CIS-URG OESTE;

Art. 5º. A solicitação de certificação de identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Parágrafo único – Quando se tratar de denúncia anônima, não será necessário a certificação de identidade do usuário, bem como não fica o Consórcio obrigado a fornecer retorno quanto à manifestação.

Art. 6º. Sempre que solicitado pelo manifestante, a ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

§1º -A ouvidoria, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverá encaminhar a manifestação às Coordenações ou Departamentos sem o nome do demandante.

§2º - A ouvidoria do CIS-URG OESTE assegurará a proteção de identidade dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação nos termos do art. 31 da lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§3º - Quando indispensável à apuração dos fatos, o nome do manifestante será encaminhado ao Coordenador ou Chefe de Departamento, que ficará responsável por restringir acesso à identidade do requerente à terceiros, nos termos

XI – Agir com transparência, independência, agilidade e imparcialidade;

XII – Zelar pela manutenção do sigilo sobre as informações a que tiver acesso, inclusive a oitiva de gravações dos atendimentos;

XIII – Entrevistar o servidor quando necessário para formular resposta ao demandante;

XIV – Encaminhar resposta conclusiva ao demandante;

XV – Atuar no CIS-URG OESTE/SAMU como instrumento de gestão e de transformação apoiando, no que couber, as áreas internas, sugerindo mudanças, visando à solução do problema apontado pela própria Ouvidoria;

XVI – Atuar como facilitador nas relações entre o cidadão e a Gestão, prestando informações precisas, seguras e confiáveis, contribuindo para melhoria dos serviços, face aos anseios da sociedade, seguindo os princípios da ética, garantindo o acesso às informações, autonomia, transparência, imparcialidade, integridade e valorização da pessoa humana;

XVII – Atuar de forma autônoma, respeitado a competência e abrangência da sua área de atuação;

CAPÍTULO II

DAS NORMAS PROCEDIMENTAIS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Seção I

Do Acolhimento e do Atendimento Presencial e Telefônico

Art. 8º. Ao realizar o atendimento presencial, a Ouvidoria do CIS-URG OESTE observará as seguintes diretrizes:

I – Atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II – Resiliência no trato de situações não previstas;

III – Respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário;

IV – Respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

do art. 31 da lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§4º - A restrição de acesso estabelecida no *caput* deste dispositivo não se aplica, caso se configure, denúncia caluniosa (art. 339 do Decreto-lei nº 2.848/40 – Código Penal) ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

§5º -A abertura dos dados sigilosos a que se refere o §4º deste artigo apenas será realizada mediante requerimento de autoridade policial ou judiciária.

§6º - A restrição de acesso estabelecida no *caput* deste dispositivo encontra fundamento no art. 31 da Lei nº 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de 100 (cem) anos.

Art. 7º. São atividades da ouvidoria do CIS-URG OESTE:

I – Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário do serviço;

II – Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III – Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV – Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta normativa;

V – Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta normativa;

VI – Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o SAMU;

VII – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VIII –Ter acesso as ligações telefônicas na sua integralidade, sem a presença de um profissional médico, desde que tenha expressa autorização do Diretor Médico;

IX –Encaminhar aos setores, a manifestação do usuário do serviço acompanhado do pedido de providências para garantir o retorno do mesmo;

X – Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos demandantes acerca do andamento de suas solicitações;

Art. 9º. O disposto nesta seção aplica-se, no que couber, ao atendimento telefônico.

Seção II

Do Tratamento de Manifestações de Ouvidoria

Art. 10º. O tratamento de manifestações de ouvidoria no CIS-URG OESTE compreende:

- I** – Recebimento da manifestação;
- II** – Registro da manifestação no sistema informatizado;
- III** – Triagem;
- IV** – Análise Preliminar;
- V** – Solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- VI** – Encaminhamento da manifestação às Coordenações/Departamentos competentes;
- VII** – Retorno da manifestação à Ouvidoria contendo a resposta da Coordenação/Departamento competente;
- VIII** – Solicitação de complementação da resposta às Coordenações/Departamentos competentes, quando couber
- IX** – Consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela Coordenação/Departamento competente;
- X** – O registro e arquivamento da manifestação.

§1º - Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

- I** – Pseudonimização da denúncia;
- II** – Adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

9

III – Acompanhamento de encaminhamentos decorren-
tes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas in-
formações relevantes.

§2º - Os setores deverão cumprir todos os procedimen-
tos de tratamento previstos nos incisos I a X do caput no prazo de 10 (dez) dias úteis a con-
tar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa
expressa.

§3º -As Coordenações/ Departamentos competentes de-
verão cumprir com o disposto no inciso VII do caput no prazo de 03 (três) dias úteis a contar
do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa ex-
pressa.

§4º -Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º
poderão ocorrer após a publicação de resposta conclusiva pela Ouvidoria e obedecerão aos
prazos e procedimentos estabelecidos pela mesma, observadas as diretrizes desta Resolução.

§5º -O disposto no inciso II do § 1º deste artigo não a-
fasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Subseção I

Dos Procedimentos Gerais Para Tratamento

Art. 11. As manifestações deverão ser apresentadas, pre-
ferencialmente, em meio eletrônico, através do sistema informatizado de Ouvidoria do CIS-
URG OESTE presente no site oficial do Consórcio (<http://cisurg.oeste.mg.gov.br/>), ou por
sistema integrado a mesma, observando-se que:

I – As manifestações recebidas em outros meios serão
digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização
prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; e

II – As manifestações colhidas verbalmente serão reduzi-
das a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.

§1º - Na transcrição de manifestações a que se refere o
inciso II do caput, a ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

9

I – Registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II – Desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou Coordenações e Departamentos destinatários distintos.

§2º -No ato de registro da manifestação, cabe à ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação, bem como classificar as manifestações como:

I – Denúncia;

II – Reclamação;

III – Solicitação;

IV – Informação;

V – Elogio;

VI – Sugestão.

Art. 12. Quando registrar demanda que não possui objeto de competência do CIS-URG OESTE, a Ouvidoria informará o requerente do órgão correto a destinar sua requisição, bem como dos meios de comunicação do mesmo, quando for possível.

Art. 13. Na análise preliminar deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

Parágrafo único - Na análise preliminar de denúncias, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da demanda pelo órgão ou entidade.

Art. 14. Na análise preliminar a Ouvidoria do CIS-URG OESTE encerrará, de ofício, a demanda que:

I –Estiver dirigida equivocadamente ao CIS-URG OESTE;

II –Não contiver elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

9

III – Trate de assunto respondido em procedimento anterior que não admita mais pedido de reanálise;

IV – O manifestante descumpra os deveres de:

a) Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; ou

b) Não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 15. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§1º -As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de 03 (três) dias úteis contados da data do seu recebimento;

§2º -Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§3º -O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 10 desta Resolução, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§4º -A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o encerramento e arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§5º - Quando a demanda for encerrada nos termos do parágrafo anterior, não será aplicado o efeito previsto no inciso II do art. 14 desta resolução.

Art. 16. A Ouvidoria poderá solicitar informações às Coordenações/ Departamentos competentes, que deverão responder no prazo de 03 (três) dias úteis contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

9

Art. 17. A ouvidoria se comunicará com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I – Utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II – Estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 18. São conclusivas as respostas que:

I – No caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II – No caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III – No caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação, e;

IV – No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

§1º -A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para Coordenações/Departamentos responsáveis, sempre que possível, será realizado por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma da Ouvidoria do CIS-URG OESTE ou, não sendo possível, via e-mail institucional.

§2º -Na hipótese do inciso III, aplicar-se-á, no que couber, o exposto na lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Subseção II

Da Entrega de Informações Pessoais e da Certificação de Identidade

Art. 19. A Ouvidoria exigirá a certificação de identidade do manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

9

Art. 20. A certificação da identidade ocorrerá:

I –Virtualmente, via e-mail ouvidori-
a@cisurg.oeste.mg.gov.br;

II –Presencialmente, por meio de conferência de docu-
mento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

Art. 21. Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Seção III

Dos Procedimentos Especiais

Subseção I –Das Denúncias

Art. 22. Será classificada como denúncia, a manifestação anônima ou não que relate a prática de ato irregular ou ilícito cuja solução dependa de atuação das Coordenações ou Departamentos competentes.

Art. 23. Para serem recebidas na Ouvidoria, as denúncias deverão ter, preferencialmente, a autoria identificada.

§1º. Admitir-se-à excepcionalmente o sigilo dos dados pessoais, desde que o interessado o requeira de forma expressa e justificada.

§2º. As manifestações anônimas poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 24. A denúncia recebida pela Ouvidoria do CIS-URG OESTE será acolhida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração do Consórcio Público a chegar a tais elementos.

9

§1º. Também são requisitos de admissibilidade das denúncias:

I –Linguagem clara e objetiva;

II –Demonstrar materialidade do fato;

III –Demonstrar autoria do fato;

§2º. A Ouvidoria, no exercício de suas competências, deve dar conhecimento ao Presidente do CIS-URG OESTE e/ou ao Secretário Executivo das demandas, críticas e informações recebidas que contiverem indícios de irregularidade na atuação de agentes públicos ocupantes de cargo em comissão ou função de confiança no âmbito do Consórcio, caso necessário.

§3º. A Ouvidoria, quando receber queixas e informações que requeiram ações imediatas de caráter emergencial, encaminhará o expediente ao Presidente do CIS-URG OESTE e/ou ao Secretário Executivo sugerindo sua conversão em denúncia, quando for o caso.

§4º. As denúncias sem fundamento e que coloquem em risco os patrimônios morais das pessoas serão arquivadas por ausência de materialidade.

Art. 25. Apresentada denúncia anônima frente a ouvidoria do CIS-URG OESTE está a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la às Coordenações/Departamentos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

Parágrafo único – Em caso de recebimento de denúncia anônima que não possua elementos suficientes, a Ouvidoria a arquivará e, se houver elementos suficientes, procederá, por iniciativa própria, com a instauração de procedimento investigatório preliminar, encaminhando-a às Coordenações /Departamentos Competentes.

Art. 26. A denúncia registrada que observa os requisitos de admissibilidade e demais pressupostos previstos nos arts. 22, 23 e24do presente dispositivo será recebida pela Ouvidoria do CIS-URG OESTE.

§1º - Para a denúncia que contenha os requisitos constantes do caput, o prazo para resposta conclusiva acerca do fato denunciado no sistema do

CIS-URG OESTE é de 10 (dez) dias úteis, contado da data do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§2º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria do CIS-URG OESTE procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às Coordenações ou Departamentos responsáveis pela adoção das providências necessárias, as quais deverão responder no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da demanda pelo setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período.

§3º- Sempre que as informações apresentadas na denúncia pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria do CIS-URG OESTE solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 03 (três) dias úteis, contado da data de seu recebimento.

§4º - Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§5º - A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no § 1º deste artigo, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§6º -A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no §3º deste artigo acarretará o arquivamento automático da denúncia, sem a produção de resposta conclusiva.

§7º -Quando a demanda for encerrada nos termos do parágrafo anterior, não será aplicado o efeito previsto no inciso II do art. 14 desta resolução.

§8º - A denúncia anônima terá o mesmo tratamento da denúncia identificada, desde que contenha os elementos mínimos previstos neste ordenamento.

Art. 27. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Parágrafo único. A denúncia poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, nos casos previstos no art. 14 desta normativa.

9

Art. 28. A denúncia recebida será classificada pela Ouvidoria segundo seu conteúdo, com procedimentos distintos de apuração dentro do CIS-URG OESTE nos seguintes termos:

I – Denúncia envolvendo o desempenho das atribuições inseridas nas competências do CIS-URG OESTE, e;

II – Denúncia envolvendo desvios de conduta dos agentes públicos do CIS-URG OESTE.

Parágrafo único – A denúncia recebida que envolver assunto relacionado às competências das unidades CIS-URG OESTE, será direcionada para a área responsável pela atividade ou processo de trabalho denunciado que informará o Secretário Executivo e/ou Presidente do CIS-URG OESTE a necessidade de instaurar Sindicância, nos casos previstos na Resolução nº 029/2015, que regulamenta o procedimento de sindicância no âmbito do CIS-URG OESTE.

Art. 29. Compete à Ouvidoria do CIS-URG OESTE receber as denúncias dirigidas ao mesmo, sendo vedado ao departamento recusar o recebimento das denúncias formuladas nos termos deste dispositivo, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.

Seção IV – Da Proteção ao Denunciante

Subseção I - Das Garantias e Proteção aos Denunciantes

Art. 30. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da lei 13.709 de agosto de 2018.

§1º -A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos.

§2º -A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

Subseção II

Do compartilhamento e do consentimento

Art. 31. O compartilhamento dos elementos de identificação do manifestante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I – Mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II – Para cumprimento de ordem judicial; ou

III – Mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único – Na hipótese prevista no inciso II do *caput*, a Ouvidoria deverá informar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da ciência, o denunciante da ordem judicial determinando o compartilhamento de seus elementos de identificação.

Subseção III

Do Procedimento de Pseudonimização

Art. 32. No procedimento de pseudonimização Ouvidoria deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da manifestação a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema oficial do CIS-URG OESTE.

Parágrafo único - Para os efeitos deste artigo, a pseudonimização é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

Art. 33. Constituem elementos de identificação:

I – Dados cadastrais;

II – Atributos genéricos;

III –Atributos biométricos; e

IV –Dados biográficos.

§1º -Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I – Em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II – Na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§2º -Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I – Produção de extrato;

II – Produção de versão tarjada; e

III – Dedução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§3º - As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às Coordenações/Departamentos sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal das Coordenações ou Departamentos.

Seção V

Da Ouvidoria Interna

Art. 34. A Ouvidoria Classificará como manifestação de ouvidoria interna aquelas realizadas por agentes públicos a serviço do CIS-URG OESTE sob vínculo de qualquer natureza, referentes a:

I – Conduta de agentes públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, com ou sem subordinação hierárquica direta;

II – Prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço do órgão ou entidade a que estejam vinculadas; e

III – Ato administrativo relacionado às atividades meio do órgão ou entidade a que estejam vinculadas.

Art. 35. As manifestações de ouvidoria interna terão o mesmo tratamento que as demais manifestações dirigidas à Ouvidoria do CIS-URG OESTE.

CAPÍTULO III

DO ENCERRAMENTO DO PROCEDIMENTO E DO PEDIDO DE REANÁLISE DA RESPOSTA

Seção I

Do Encerramento do Procedimento

Art. 36. Após envio de resposta satisfatória, o solicitante terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para confirmar o recebimento da mesma.

§1º - No prazo estabelecido no *caput*, o solicitante poderá requerer a reanálise da resposta apresentada pela ouvidoria quando a mesma for insatisfatória.

§2º - Não se manifestando, o requerente, dentro do prazo previsto no *caput*, considerar-se-á o mesmo devidamente cientificado da resposta apresentada encerrando-se, portanto, a demanda.

§3º - Na hipótese em que o manifestante iniciar o procedimento de ouvidoria via telefone e afirmar que não possui endereço de e-mail, a Ouvidoria do CIS-URG OESTE tentará contato com o mesmo pelo telefone indicado no cadastramento por 3 (três) vezes em horários e dias distintos.

§4º - Quando forem realizadas todas as 3 (três) tentativas de contato com o manifestante, previstas no parágrafo anterior, sem que se logre êxito em nenhuma delas, proceder-se-á, a Ouvidoria do CIS-URG OESTE, com o encerramento do procedimento na forma do §2º deste artigo.



Art. 37. Após o encerramento do procedimento, a Ouvidoria do CIS-URG OESTE deverá registrar o mesmo em sua base de dados para posterior inclusão no relatório semestral e nas propostas de melhorias, quando couber.

§1º -A base de dados a que se refere o *caput* deve servir exclusivamente como ferramenta de auxílio à gestão da Ouvidoria do CIS-URG OESTE na realização de seus relatórios e para servir de fundamentação para encaminhamento de sugestões de melhorias a serem levadas às chefias deste Consórcio, sendo vedado o compartilhamento ou divulgação de dados pessoais dos manifestantes constantes de tal ferramenta.

§2º -Feita a inclusão na base de dados da Ouvidoria do CIS-URG OESTE na forma prevista, a mesma deverá proceder com o arquivamento do procedimento.

Seção II

Do Pedido de Realize da Resposta Apresentada Pela Ouvidoria

Art. 38. Para fins de pedido de reanálise da resposta, considerar-se-á insatisfatória a resposta que:

I –Não for conclusiva, nos termos do artigo 18 desta resolução;

II –Não for direta;

III – Não esclarecer todos os questionamentos levantados pelo usuário;

IV–For apresentada ao requerente, de forma confusa;

V –Tratar de questões diferentes das levantadas pelo manifestante.

Parágrafo único – Não se aplica o exposto no *caput* nos casos previstos no art. 14 desta normativa.

Art. 39. O pedido de reanálise da resposta apresentada será cabível quando o manifestante fundamentar sua solicitação em ao menos uma das hipóteses previstas no *caput* do art. 38 da presente normativa.



§1º -A mera discordância em relação à resposta apresentada não fundamenta o cabimento do pedido de reanálise.

§2º - A Ouvidoria do CIS-URG OESTE é o departamento competente para verificar o cabimento do pedido de reanálise da resposta apresentada.

Art. 40. Nos casos de negativa do pedido de reanálise da resposta apresentada, caberá à ouvidoria fundamentar sua decisão e repassá-la ao manifestante nos termos desta normativa.

Parágrafo único – Na hipótese prevista do *caput*, encerrar-se-á o procedimento, na forma prevista no artigo 37 desta resolução

CAPÍTULO IV

DA PROPOSTA DE MELHORIA

Art. 41. Quando a Ouvidoria observar recorrência de demandas apresentadas, por, no mínimo, 3 (três) diferentes usuários do serviço de ouvidoria, deverá encaminhar proposta de melhoria às Coordenações/Departamentos competentes e, ao Secretário Executivo e/ou Presidente do CIS-URG OESTE quando for necessário.

Art. 42. Haverá recorrência quando forem apresentadas, no mínimo, 3 (três) manifestações distintas que:

- I** –Tratem de uma mesma conduta;
- II** –Tratem de um mesmo objeto; e
- III** – Se refiram ao mesmo servidor.

Parágrafo único – A manifestação anônima não será considerada para o previsto no *caput*.

Art. 43. Caberá à Ouvidoria comprovar a recorrência, nos termos dos artigos 41 e 42 às Coordenações/Departamentos competentes e, quando for necessário, auxiliá-los no desenvolvimento e implantação de soluções ou medidas referentes à reincidência apontada.

9

Art.44. Caberá às Coordenações e/ou Departamentos competentes informar a Ouvidoria, no prazo de 03 (três) dias úteis da ciência da recorrência, das medidas que foram ou estão sendo tomadas para tratamento da mesma.

CAPÍTULO V

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 45. Na forma da lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria do CIS-URG OESTE deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações obtidas através das manifestações dos usuários, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços prestados

Art. 46. O relatório de gestão de que trata o *caput* do art. 45 deverá indicar, ao menos:

I – O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – Os motivos das manifestações;

III – A análise dos pontos recorrentes; e

IV – As providências adotadas pela administração pública

nas soluções apresentadas.

Parágrafo único – O relatório de gestão será:

I – Encaminhado à Presidência, Secretaria Executiva e Gerência Administrativa do CIS-URG OESTE;

II – Disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 47. Nos casos de lacuna desta Resolução, aplicar-se-á subsidiariamente as legislações gerais.

Art.48. Esta normativa entra em vigor na data de sua publicação.



..CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO AMPLIADA
OESTE PARA GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E E-
MERGÊNCIA – CIS-URG OESTE

www.cisurg.oeste.mg.gov.br

(37) 3690-3200 - CNPJ: 20.059.618/0001-34

Art. 49. Revogam-se todas as disposições em contrário.

Divinópolis – Minas Gerais, 02 de Agosto de 2023.

GERALDO DONIZETE DE LIMA
Presidente do CIS – URG OESTE
(Prefeito Municipal de Itaguara)