RESOLUÇÃO Nº 007, DE 11 DE JANEIRO DE 2022.

"INSTITUI AS NORMAS E PROCEDIMENTOS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA, BEM COMO DO RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E ESTABELECE DIRETRIZES PARA A RESERVA DE IDENTIDADE DO DENUNCIANTE NO ÂMBITO DO CISSUL/SAMU"

O **CONSELHO DIRETOR DO CISSUL/SAMU** - Consórcio Intermunicipal de Saúde da Macro Região do Sul de Minas, no uso de suas atribuições legais e, com fundamento artigo 16, X, do Estatuto e;

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 à 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, subsidiariamente, 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
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.1º. Estabelecer o fluxo interno para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pela Ouvidoria do CISSUL/SAMU, 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 CISSUL/SAMU, sendo classificadas como sugestões, reclamações, elogios e denúncias;

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 CISSUL/SAMU responsável pela apuração da manifestação.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria do CISSUL/SAMU adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários dos serviços prestados pelo Consórcio Intermunicipal de Saúde da Macro Região do Sul de Minas, 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 à 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 CISSUL/SAMU.

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

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.

§2° A ouvidoria do CISSUL/SAMU 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.

§3° 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 identiddade do requerente à terceiros, 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.

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

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

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

Art. 7°. São atividades da ouvidoria do CISSUL/SAMU:

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;

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 CISSUL/SAMU/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 CISSUL/SAMU 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.

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 CISSUL/SAMU 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;

§ 1° 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

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

§ 2° Os setores deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a X do caput no prazo de 30 (trinta) dias úteis a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 3° As Coordenações/ Departamentos competentes deverão cumprir com o disposto no inciso VII do caput no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

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

§ 5° O disposto no inciso II do § 1° deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei n° 13.140, de 26 de junho de 2015.

SUBSEÇÃO I -DOS PROCEDIMENTOS GERAIS PARA TRATAMENTO

Art. 11. As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, através do sistema informatizado de Ouvidoria do CISSUL/SAMU presente no site oficial do Consórcio (http://cissul.saude.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 reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.

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

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.

§ 2° 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 CISSUL/SAMU, 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 CISSUL/SAMU encerrará, de ofício, a demanda que:

I - Estiver dirigida equivocadamente ao CISSUL/SAMU;

II - Não contiver elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

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.

§ 1° As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de 20 (vinte) dias úteis contados da data do seu recebimento;

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

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

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

§ 5° 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 20 (vinte) 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.

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;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - 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 CISSUL/SAMU 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.

Art. 20. A certificação da identidade ocorrerá:

I - virtualmente, via e-mail ouvidoria@cissul.saude.mg.gov.br;

II - presencialmente, por meio de conferência de documento 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.

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

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

Art. 24. A denúncia recebida pela Ouvidoria do CISSUL/SAMU 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.

§ 1° Também são requisitos de admissibilidade das denúncias:

I- Linguagem clara e objetiva;

II- Demonstrar materialidade do fato;

III- Demonstrar autoria do fato.

§ 2° A Ouvidoria, no exercício de suas competências, deve dar conhecimento ao Presidente do CISSUL/SAMU 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.

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

§ 4° 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 CISSUL/SAMU, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la às Coordenações/ Depatamentos responsáveis pela apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos e dotada de razoabilidade mínima, devendo estar acompanhada de informações, provas ou documentos que as apresentem verossímeis.

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 obsevar os requisitos de admissibilidade e demais pressupostos previstos nos arts. 22, 23 e 24 do presente dispositivo será rebida pela Ouvidoria do CISSUL/SAMU.

§1° Para a denúncia que contenha os requisitos constantes do caput, o prazo para resposta conclusiva acerca do fato denunciado no sistema do CISSUL/SAMU é de 30 (trinta) dias úteis, contado da data do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§2° Recebida a manifestação, a Ouvidoria do CISSUL/SAMU 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 20 (vinte) dias úteis, contados do recebimento da demanda pelo setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período.

§ 3° Sempre que as informações apresentadas na denúncia pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria do CISSUL/SAMU solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias úteis, contado da data de seu recebimento.

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

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

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

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

§ 8° 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.

Art. 28. A denúncia recebida será classificada pela Ouvidoria segundo seu conteúdo, com procedimentos distintos de apuração dentro do CISSUL/SAMU, nos seguintes termos:

I - denúncia envolvendo o desempenho das atribuições inseridas nas competências do CISSUL/SAMU; e

II - denúncia envolvendo desvios de conduta dos agentes públicos do CISSUL/SAMU.

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

Art. 29. Compete à Ouvidoria do CISSUL/SAMU 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 CISSUL/SAMU.

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;

IV – dados biográficos.

§ 1° 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.

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

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3° 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 Coorddenações 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 CISSUL/SAMU 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 CISSUL/SAMU.

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 5 (cinco) dias úteis para confirmar o recebimento da mesma.

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

§ 2° 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.

§ 3° 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 CISSUL/SAMU tentará contato com o mesmo pelo telefone indicado no cadastramento por 3 (três) vezes em horários e dias distintos.

§ 4° 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, procederar-se-á, a Ouvidoria do CISSUL/SAMU, com o encerramento do procedimento na forma do §2° deste artigo.

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

§1° A base de dados a que se refere o *caput* deve servir exclusivamente como ferramenta de auxílio à gestão da Ouvisdoria do CISSUL/SAMU 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 pesssoais dos manifestantes constantes de tal ferramenta.

§2° Feita a inclusão na base de dados da Ouvidoria do CISSUL/SAMU na forma prevista, a mesma deverá proceder com o arquivamento do procedimento.

Seção II – Do pedido de Reaálise 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.

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

§ 2° A Ouvidoria do CISSUL/SAMU 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 CISSUL/SAMU, 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.

Art. 44. Caberá às Coordenações e/ou Departamentos competentes informar a Ouvidoria, no prazo de 30 (trinta) 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 CISSUL/SAMU deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações obtidas atraves das manifestações dos usuários, e, com base nelas, apontar falhas e surgerir 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 Presidencia, Secretaria Executiva e Gerência Administrativa do CISSUL/SAMU;

II - Disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 47. Os casos omissos desta Resolução, aplicar-se-á subsidiariamente as legislações gerais.

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

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

Varginha, MG, 11 de janeiro de 2022.

DIOGO CURI HAUENGEN
Presidente do Conselho Diretor do CISSUL/SAMU