

## RESOLUÇÃO Nº 15/2019

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria e do Conselho de Usuários do Consórcio Intermunicipal de Saúde do Oeste de Santa Catarina – CIS-AMOSC, regulamenta a Carta de Serviços aos usuários dos serviços públicos, é dá outras providências.

**NÉVIO ANTONIO MORTARI**, Prefeito de Paial e Presidente do Consórcio Intermunicipal de Saúde do Oeste de Santa Catarina – CIS-AMOSC, no uso das atribuições que lhe confere inciso VIII do art. 17 do Estatuto Social,

**RESOLVE:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal de Saúde do Oeste de Santa Catarina – CIS-AMOSC, com as atribuições, as competências e a responsabilidade pelo recebimento de solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios, advindos dos usuários dos serviços públicos e, especialmente, dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I – Ouvidoria Pública: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de

aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – Decisão Administrativa Final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – Serviços Públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

X – Política Pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

## **CAPÍTULO II**

### **DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**

#### **Seção I**

##### **Do Tratamento das Manifestações**

Art. 3º A ouvidoria pública deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º É vedado à ouvidoria pública impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

§ 3º Os procedimentos tratados nesta Resolução são gratuitos, vedada a



cobrança de quaisquer valores dos usuários.

Art. 4º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente em meio eletrônico, via sistema informatizado.

§ 1º A ouvidoria pública assegurará a disponibilização e o funcionamento do sistema informatizado no site do CIS-AMOSC.

§ 2º Todas as formas de manifestações recebidas pelo CIS-AMOSC deverão ser inseridas no sistema informatizado a que se refere o *caput* deste artigo.

§ 3º As manifestações recebidas que forem consideradas alheias às atribuições e competências do CIS-AMOSC, deverão ser encaminhadas aos órgãos competentes, sem prejuízo da comunicação ao usuário demandante.

Art. 5º A ouvidoria pública deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no *caput* poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º As manifestações recebidas pela ouvidoria serão previamente analisadas pelo ouvidor e, posteriormente, encaminhadas ao responsável para às providências cabíveis.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, ser-lhe-á solicitado a complementação das informações faltantes, no prazo de até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação apresentada.

§ 4º O pedido de complementação de informações será feito uma única vez.

§ 5º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 6º A ouvidoria pública poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 5 (cinco) dias, contado do recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 6º A ouvidoria pública assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527/2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação que serão documentados em autos apartados.

## **Seção II**

### **Dos Elogios, das Reclamações e das Sugestões**

Art. 7º O elogio recebido será repassado ao agente público que prestou o atendimento/serviço e também à chefia imediata do elogiado, cujos encaminhamentos serão objeto de resposta conclusiva ao cidadão que realizou o elogio.

Art. 8º A reclamação recebida será encaminhada à Diretoria Executiva e ao empregado público responsável pela prestação do atendimento/serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informações relativas aos procedimentos adotados.

Art. 9º A sugestão recebida será encaminhada à Diretoria Executiva e ao empregado público responsável pelo atendimento/serviço público para que se manifestem acerca da possibilidade/impossibilidade de adoção da medida sugerida.

Parágrafo único. As razões do acatamento da proposição, acompanhadas das pertinentes orientações de acesso ao novo serviço, assim como as justificativas do não acolhimento da sugestão recebida, deverão constar do expediente de resposta a ser encaminhado ao usuário e no prazo estabelecido nesta Resolução.

Art. 10. A ouvidoria pública poderá receber e coletar informações junto

aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

### **Seção III**

#### **Da Denúncia**

Art. 11. A denúncia somente será recebida e conhecida se apresentar elementos mínimos de irregularidade ou indícios que permitam ao CIS-AMOSC checar a veracidade dos fatos relatados.

Parágrafo único. A resposta conclusiva ao denunciante deverá demonstrar que os fatos narrados foram investigados internamente e que o agente responsável pelo atendimento/serviço foi cientificado e oportunizado a se manifestar por escrito e a juntar os documentos que entender necessários para os fins de instrução do processo de apuração ou do arquivamento dos fatos denunciados.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO OUVIDOR, REQUISITOS PARA NOMEAÇÃO E DAS COMPETÊNCIAS**

Art. 12. A Ouvidoria do CIS-AMOSC, vinculada à Diretoria Executiva, será coordenada por um Ouvidor, designado pelo Presidente, dentre os empregados públicos efetivos, para um mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido para mandatos subsequentes.

Parágrafo único. São requisitos para ser Ouvidor do CIS-AMOSC:

- a) integrar o quadro permanente de empregados públicos do CIS-AMOSC;
- b) ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- c) possuir formação em nível superior completo;

- d) não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;
- e) não estar respondendo processo administrativo disciplinar;
- f) não ter sido condenado em processo administrativo disciplinar nos últimos 5 (cinco) anos;
- g) não ser cônjuge, ascendente ou descendente, em qualquer grau, do Presidente e do Diretor Executivo do CIS-AMOSC

Art. 13. Compete ao Ouvidor do CIS-AMOSC:

- a) receber, analisar, encaminhar o assunto aos agentes responsáveis e responder as manifestações dos usuários dos serviços públicos no prazo estabelecido nesta Resolução;
- b) organizar os canais de acesso do cidadão ao CIS-AMOSC, simplificando os procedimentos;
- c) orientar os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações dirigidas à Ouvidoria;
- d) fornecer informações, materiais educativos e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria do CIS-AMOSC;
- e) responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações, no prazo estabelecido nesta Resolução, salvo nos casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- f) auxiliar o CIS-AMOSC na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados;
- g) auxiliar na divulgação dos trabalhos do CIS-AMOSC, dando conhecimento dos mecanismos de participação social;
- h) manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes a proteção dos denunciantes;
- i) recomendar aos órgãos da administração a adoção de mecanismos que



difícultem ou impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

j) publicar periodicamente no portal do CIS-AMOSC e no Diário Oficial dos Municípios – DOM, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

k) realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse do CIS-AMOSC, dos municípios consorciados, dos usuários do SUS e cidadãos em geral;

l) manter em arquivo físico as manifestações realizadas pessoalmente, por e-mail e por telefone.

m) garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

n) garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;

o) promover a articulação coordenada da Ouvidoria do CIS-AMOSC com as Ouvidorias dos demais entes e órgãos da Administração Pública;

p) presidir o Conselho de Usuários, organizar as reuniões de trabalho e dar executividade às deliberações tomadas pelos seus membros;

q) elaborar anualmente o relatório de gestão de que trata a Lei 13.460/2017, contendo, no mínimo, o número de manifestações do ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pelo CIS-AMOSC;

r) monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados;

Parágrafo único. O descumprimento das atribuições estabelecidas neste artigo e do prazo fixado no art. 5º desta Resolução, configuram-se condutas ilícitas e sancionadas nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527/2011.

## CAPÍTULO IV

### DO CONSELHO PERMANENTE DE USUÁRIOS

Art. 14. Fica criado o Conselho Permanente de Usuários do Consórcio Intermunicipal de Saúde do Oeste de Santa Catarina - CIS-AMOSC, composto pelos Coordenadores dos Colegiados de Saúde das Associações de Municípios referenciados no art. 20-A do Contrato de Consórcio Público do CIS-AMOSC e do Ouvidor, que o presidirá, com as seguintes atribuições:

- a) acompanhar a prestação dos serviços;
- b) participar na avaliação dos serviços;
- c) propor melhorias na prestação dos serviços;
- d) contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- e) opinar quanto à indicação do ouvidor;
- f) acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 15. As funções exercidas pelos membros do Conselho de Usuários são consideradas serviços relevantes e sem remuneração.

## CAPÍTULO V

### DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Art. 16. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo CIS-AMOSC as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 1º Na Carta de Serviços ao Cidadão deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente no tocante:

- a) ao serviço oferecido;
- b) aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- c) às etapas para processamento do serviço;
- d) ao prazo para a prestação do serviço;





- e) à forma de prestação do serviço;
- f) à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- g) aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 2º Além das informações referidas no parágrafo anterior, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá estabelecer:

- a) os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- b) o tempo de espera para o atendimento;
- c) o prazo para a realização dos serviços;
- d) os mecanismos de comunicação com os usuários;
- e) os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- f) as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- g) os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- h) outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 17. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser alterada, sempre que necessário, e permanentemente acessível no portal do CIS-AMOSC.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 18. As despesas decorrentes da presente Resolução correrão à conta dos recursos consignados no orçamento vigente.

Art. 19. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Chapecó, SC, 06 de junho de 2019.

Névio Antonio Mortari  
Prefeito de Paial e Presidente do CIS-AMOSC