

RESOLUÇÃO Nº 32/2025
DATA 17/04/2025

SÚMULA: Dispõe sobre a normatização da atuação da Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal de Saúde do Sudoeste (CONSUD) e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO SUDOESTE (CONSUD), NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS E REGIMENTAIS, ESPECIALMENTE AS CONFERIDAS PELO ESTATUTO DO CONSUD,

Considerando: a necessidade de regulamentar o funcionamento da Ouvidoria vinculada ao CONSUD, com fundamento na Lei nº 13.460/2017, Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), e demais normativos pertinentes,

Promulga a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução regulamenta o funcionamento da Ouvidoria do SUS no âmbito do CONSUD, com o objetivo de assegurar a transparência, a proteção de dados pessoais e o direito de acesso à informação.

Art. 2º A Ouvidoria é órgão vinculado ao CONSUD, competindo-lhe receber, registrar, analisar e responder às manifestações dos usuários dos serviços públicos de saúde prestados no âmbito consorciado.

Art. 3º São princípios que regem a atuação da Ouvidoria:

- I – a transparência na gestão pública;
- II – a proteção de dados pessoais e sensíveis dos cidadãos;
- III – o atendimento eficiente e célere das manifestações dos usuários;
- IV – a prestação de contas e o incentivo ao controle social;
- V – a garantia do direito à informação.

CAPÍTULO II – DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 4º A Ouvidoria será composta por servidores designados pelo CONSUD, competindo-lhes o recebimento e o tratamento das manifestações.

Art. 5º A estrutura mínima da Ouvidoria compreenderá:



I – 01 (um) Ouvidor(a), responsável pela coordenação das atividades, apoio técnico e administrativo, tratamento das manifestações e supervisão dos atendimentos, e elaboração de relatórios de apoio à gestão;

II – espaço físico adequado, com sala exclusiva, estrutura de atendimento presencial, equipamentos de informática e linha telefônica exclusiva.

Art. 6º As manifestações poderão ser apresentadas por meio de:

I – atendimento presencial;

II - formulário eletrônico;

III – telefone, whatsapp ou e-mail;

IV – sistema eletrônico de Ouvidoria;

V – outros meios que poderão ser adotados pelo CONSUD.

Art. 7º As manifestações serão classificadas como:

I – reclamações;

II – denúncias;

III – sugestões;

IV – elogios;

V – solicitações de informação.

Art. 8º O fluxo de atendimento observará as seguintes etapas:

I – protocolo;

II – análise preliminar e encaminhamento ao setor responsável;

III – tratamento da demanda e elaboração de resposta;

IV – resposta ao manifestante, dentro do prazo legal.

CAPÍTULO III – DA PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE

Art. 9º A Ouvidoria observará os princípios e diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo que os dados pessoais dos usuários sejam tratados de forma segura e confidencial.

Art. 10 O tratamento de dados pessoais deve seguir as seguintes diretrizes:

I – finalidade específica e legítima;

II – limitação da coleta ao mínimo necessário para atender a demanda;

III – implementação de medidas de segurança para prevenir acessos não autorizados;

IV – controle de acesso aos dados, garantindo que apenas servidores autorizados possam acessá-los.

Art. 11 Aos titulares dos dados é assegurado o direito de:

I – acessar suas informações;

II – solicitar retificação ou exclusão de dados;



III – eliminação de dados desnecessários;

IV - obter informações sobre o compartilhamento de seus dados.

Art. 12 O CONSUD conta com um Encarregado de Proteção de Dados responsável por auditar e fiscalizar o tratamento de dados da Ouvidoria do SUS, garantindo o cumprimento da LGPD e demais políticas internas de proteção de dados.

Art. 13º A identidade dos denunciantes será protegida, garantindo sigilo absoluto nos casos em que houver solicitação expressa ou quando necessário para preservar a integridade do manifestante.

CAPÍTULO IV – DO ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

Art. 14 O direito de acesso à informação será garantido conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), assegurando o fornecimento de informações públicas de interesse coletivo ou geral.

Art. 15 As informações sigilosas ou protegidas por legislação específica não serão divulgadas sem o devido fundamento legal.

Art. 16 Os pedidos de informação devem ser respondidos no prazo máximo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa.

Art. 17 A Ouvidoria deverá produzir relatórios gerenciais quadrimestrais, contendo estatísticas, análises de manifestações e recomendações para a melhoria contínua dos serviços de saúde.

CAPÍTULO V – DAS RESPONSABILIDADES E PENALIDADES

Art. 18 Os servidores designados para a Ouvidoria responderão administrativamente por eventuais descumprimentos às disposições desta Resolução.

Art. 19 O Encarregado de Proteção de Dados do CONSUD realizará auditorias periódicas, com vistas à conformidade da Ouvidoria à LGPD e demais normas internas.

Art. 20 Compete à Ouvidoria estimular, de forma contínua, a participação dos usuários e da sociedade civil na avaliação e aprimoramento dos serviços de saúde consorciados.

CAPÍTULO VI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, devendo ser revisada periodicamente.



Art. 22 O CONSUD providenciará a capacitação contínua dos servidores que atuam na Ouvidoria.

Art. 23 Os casos omissos serão resolvidos pela Direção do CONSUD, observando-se a legislação aplicável.

Art. 24 Das alterações seja dada ciência ao setor responsável para que promova o registro da informação nos documentos necessários;

Art. 25 Esta resolução entrará em vigor em 30 de abril de 2025 revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Presidente do Consórcio Intermunicipal de Saúde do Sudoeste, 17 de abril de 2025.

JEAN PIERR CATTO
Presidente

