



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

RESOLUÇÃO Nº 01/2020/REDE

Institui o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, criada pela Portaria PRESI-CNMP nº 39, de 11 de março de 2020.

A **REDE DE OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO**, no uso de suas atribuições legais; e

CONSIDERANDO o teor da Portaria CNMP-PRESI nº 39, de 11 de março de 2020;

CONSIDERANDO a deliberação ocorrida no III Encontro dos Ouvidores do MP Brasileiro realizado em 14 de maio de 2020, mediante videoconferência;

RESOLVE:

Art. 1º A Rede de Ouvidorias do Ministério Público tem por objetivo integrar as Ouvidorias que compõem o Ministério Público dos Estados e da União e fortalecer suas atividades.

Art. 2º São finalidades da Rede de Ouvidorias do Ministério Público:

I - propor diretrizes para o aperfeiçoamento das atividades das Ouvidorias integrantes da Rede;

II - estimular a ampliação dos canais de acesso às Ouvidorias integrantes da Rede, bem como o aprimoramento das práticas de atendimento ao público, considerando sua efetividade e eficácia;

III - promover o intercâmbio de experiências funcionais e administrativas, bem como de informações sobre métodos de registro, tratamentos e levantamentos estatísticos das manifestações recebidas pelas Ouvidorias integrantes da Rede;

IV - elaborar estudos com o objetivo de uniformizar a metodologia de consolidação de dados quantitativos e qualitativos produzidos pelas Ouvidorias integrantes da Rede, a fim de subsidiar ações de fomento e melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade;

V – viabilizar, por meio eletrônico, a tramitação das manifestações de Ouvidoria entre os integrantes da Rede, na medida das suas atribuições;

VI - firmar parcerias para a implementação de um Sistema Único de Ouvidoria, que permita a interoperabilidade entre os integrantes da Rede e otimize o tratamento das manifestações e o envio de relatórios;

VII - elaborar plano estratégico bienal;

VIII - incentivar a realização de oficinas e fóruns de debates entre os integrantes da Rede, a fim de alinhar ações e programas de atuação conjunta em áreas temáticas afetas às Ouvidorias;

IX – ser instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa dos cidadãos que fazem uso dos serviços oferecidos pelo Ministério Público brasileiro;

X - disseminar conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de Ouvidoria e melhoria da gestão por meio do fomento à participação e ao controle social;

XI – estimular formas de participação social no acompanhamento das políticas e dos serviços públicos;

XII - apoiar as ações de transparência e acesso à informação levadas a cabo por seus integrantes; e

XIII - divulgar atos e ações de interesse da Rede e de seus integrantes.

Art. 3º Integram a Rede de Ouvidorias do Ministério Público:

I - A Ouvidoria Nacional do Ministério Público;

II - As Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União que manifestarem interesse e assinarem o Termo de Adesão, cujo modelo consta do Anexo Único da Portaria PRESI-CNMP nº 39 de 11 de março 2020;

III – As Ouvidorias de outros Órgãos ou Entidades dos Poderes da União e demais Entes Federados que compuserem a Rede como membros convidados.

Art. 4º Integram a Rede, na condição de membros plenos, as unidades de Ouvidoria dos Ministérios Públicos dos Estados e da União que assinarem o Termo de Adesão constante do Anexo Único da Portaria PRESI-CNMP nº 39 de 11 de março de 2020.

Art. 5º Podem integrar a Rede, na condição de membros convidados, as Ouvidorias de outros Órgãos ou Entidades dos Poderes da União e demais Entes Federados que, a convite do Coordenador-Geral da Rede, enviarem à Secretaria Executiva o Termo de Adesão firmado pelo seu Ouvidor ou dirigente máximo, constante do Anexo Único da Portaria PRESI-CNMP nº 39 de 11 de março 2020.

Art. 6º Os membros da Rede reunir-se-ão ordinariamente duas vezes por ano, presencialmente ou por meio de videoconferência, sendo possível também a convocação de reuniões extraordinárias.

§ 1º Os membros da Rede receberão a convocação, a pauta e informações de local da reunião com pelo menos 15 dias de antecedência, por meio de correio eletrônico cadastrado.

§ 2º Os membros convidados poderão participar das reuniões ordinárias e extraordinárias da Rede de Ouvidorias, sem direito a voto, sendo-lhes assegurado o direito a voz.

§ 3º As reuniões da Rede deverão ser registradas em atas assinadas por todos os representantes presentes, que poderão ser substituídas pelo registro de áudio/vídeo, disponibilizadas na página da Rede na Internet.

§ 4º As decisões oriundas das reuniões serão aprovadas observado o quórum de maioria simples, excluindo da soma os votos brancos, os nulos e as abstenções.

§ 5º Cada membro terá direito a um voto, que será manifestado pelo seu representante.

Art. 7º São deveres dos membros da Rede:

I – fortalecer as estruturas de Ouvidoria para o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade;

II – fomentar a participação dos seus servidores em cursos de capacitação, visando a melhoria constante do serviço;

III - participar das reuniões e contribuir para suas discussões;

IV – zelar pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das demandas e soluções que lhe forem confiadas;

V – divulgar, no âmbito da Rede, informações relacionadas à análise de manifestações, consultas, pesquisas de satisfação e levantamento de expectativas e necessidades, que poderão subsidiar a avaliação das políticas e dos serviços públicos;

VI – avaliar a realização dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

VII – apoiar, no seu nível de representação, os projetos da Rede;

VIII – realizar ações de promoção das atividades de Ouvidoria junto às unidades de Ouvidoria integrantes da Rede.

Art. 8º Os membros plenos da Rede têm o compromisso de envidar esforços para integrar suas bases de dados de modo a possibilitar o compartilhamento de informações entre Ouvidorias, obrigando-se à manutenção da proteção de informações de acesso restrito, conforme legislação vigente.

Art. 9º São órgãos da Rede:

I - Assembleia-Geral, composta por todos os membros plenos da Rede;

II - Coordenação-Geral da Rede, a cargo do Conselheiro titular da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, membro nato nos termos do art. 1º, § 1º, da Portaria-CNMP-PRESI nº 39, de 11 de março de 2020;

III - Secretaria-Executiva, a cargo do membro auxiliar ou colaborador da Ouvidoria Nacional do Ministério Público, a ser indicado pelo Coordenador-Geral.

Art. 10 A Assembleia-Geral, composta pelos membros plenos, é a instância máxima da Rede.

§ 1º São atribuições da Assembleia-Geral:

I – aprovar o Regimento Interno e atos normativos inerentes às finalidades da Rede, por maioria de dois terços dos membros plenos presentes;

II – aprovar, por maioria simples, a adesão de membros convidados submetida à Assembleia Geral; e

III – discutir e deliberar sobre os projetos a serem executados pela Rede.

Art. 11 Ao Coordenador-Geral da Rede compete:

I – convocar e presidir as reuniões;

II – representar a Rede em outros fóruns;

III - assinar documentos pertinentes à Rede;

IV – exercer o voto de desempate, quando necessário; e

V – disseminar as atividades da Rede.

§ 1º Nos casos de impedimento do Ouvidor Nacional do Ministério Público, assumirá a Coordenação-Geral da Rede outro membro pleno por ele indicado.

§ 2º A representação da Rede em colegiados e em eventos externos poderá ser realizada pelo Coordenador-Geral, ou por outro membro por ele indicado.

Art. 12 São atribuições da Secretaria-Executiva da Rede de Ouvidorias:

I – convocar e preparar a agenda das reuniões;

II – receber e organizar os pedidos de adesão de membros plenos e convidados;

III - elaborar documentos, atas e relatórios;

IV – divulgar informações de interesse aos integrantes da Rede;

V – oferecer apoio na execução de políticas de capacitação relacionadas às atividades de ouvidoria;

VI – executar, com o apoio dos demais membros, as ações necessárias para o cumprimento dos objetivos da Rede;

VII – zelar pelos processos de governança e de votação nos órgãos da Rede;

VIII – manter seção em sítio eletrônico com informações de cadastro de membros, documentos produzidos, repositório de conhecimento, dentre outros produtos da Rede; e

IX – realizar ações para manutenção e atualização dos cadastros dos membros da Rede.

Art. 13 A Rede de Ouvidorias tem sede e foro na capital da República e vigência por prazo indeterminado.

Parágrafo único. A Rede possuirá caixa de correio eletrônico própria e endereço para o recebimento e envio de correspondências, ambos sediados na Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

Art. 14 Este regimento interno entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília-DF, 20 de maio de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Oswaldo D'Albuquerque Lima Neto**, **Conselheiro do CNMP**, em 27/05/2020, às 13:14, conforme Portaria CNMP-PRESI Nº 77, DE 8 DE AGOSTO DE 2017.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cnmp.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0359284** e o código CRC **3C4411FC**.