



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

**PORTARIA CNMP-PRESI Nº 39, DE 11 DE MARÇO DE 2020.**

Institui a Rede de Ouvidorias do Ministério Público.

**O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO,** no uso de suas atribuições previstas no artigo 130-A, I, da Constituição Federal e no artigo 11 do Regimento Interno do Conselho Nacional do Ministério Público;

Considerando o disposto na Resolução nº 64, de 1º de dezembro de 2010, do CNMP, que determina, no artigo 4º, que a Ouvidoria Nacional do Ministério Público “promoverá a integração de todas as Ouvidorias ministeriais visando a implementação de um sistema nacional que viabilize a obtenção de informações necessárias ao atendimento das demandas do Ministério Público”;

Considerando o disposto na Portaria CNMP-PRESI nº 82/2011, que incumbe à Ouvidoria Nacional do Ministério Público “promover a integração das Ouvidorias ministeriais, visando à implementação de um sistema nacional que viabilize a consolidação das principais demandas e informações colhidas dos cidadãos-usuários sobre a atuação do Ministério Público, permitindo a formulação de estratégias nacionais específicas relacionadas ao atendimento ao público e ao aperfeiçoamento da instituição;

Considerando o disposto no artigo 9º da Resolução CNMP nº 95/2013, que dispõe sobre as atribuições das ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, que determina que "o Conselho Nacional do Ministério Público, por ato próprio, promoverá a integração de todas as Ouvidorias do Ministério Público, visando a implementação de um sistema nacional que viabilize a obtenção de informações necessárias ao atendimento das demandas do Ministério Público";

Considerando que o artigo 34, II, do Regimento Interno do CNMP dispõe que compete a Ouvidoria Nacional do Ministério Público "promover a integração das ouvidorias do MP com vistas à implementação de sistema nacional que viabilize a consolidação das principais demandas e informações colhidas de forma a permitir a formulação de estratégias nacionais relacionadas ao atendimento ao público e ao aperfeiçoamento da instituição”;

## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Considerando a Edição da Portaria CNMP-SG nº 53, de 13 de março de 2019, que divulgou os projetos estratégicos do Planejamento Estratégico do CNMP e as propostas das respectivas unidades responsáveis pela execução, prevendo como objetivo estratégico a promoção de atuação em rede por meio da criação de uma Rede de Ouvidoria com vistas à aproximação da Ouvidoria do CNMP com as ouvidorias de outras instituições a cargo desta Ouvidoria Nacional do Ministério Público;

Considerando a necessidade de integração das Ouvidorias Ministeriais para troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Ministério Público;

Considerando o fato de ser uma função institucional do Ministério Público defender os interesses sociais e zelar pelo respeito dos serviços de relevância pública;

Considerando que a implementação da Rede de Ouvidoria também viabilizará o alinhamento das Ouvidorias Ministeriais com a Agenda Universal 2030 para o desenvolvimento sustentável de acordo com os Objetivos e Metas de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU); RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída a Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro, com a finalidade de integrar as Ouvidorias que compõem o Ministério Público dos Estados e da União e fortalecer suas atividades.

§ 1º A Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro será composta pela Ouvidoria Nacional do Ministério Público e pelas Ouvidorias dos demais Ministérios Públicos (MPU e MP estaduais) que manifestarem interesse e assinarem o Termo de Adesão, cujo modelo consta do Anexo Único da presente Portaria.

§ 2º Ouvidorias de outros Órgãos ou Entidades dos Poderes da União e demais Entes Federados poderão compor a Rede como membros convidados.

Artigo 2º Compete à Rede de Ouvidorias do Ministério Público:

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

II – estimular o aperfeiçoamento dos canais de acesso às Ouvidorias integrantes da Rede, bem como das práticas de atendimento ao público;

## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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 – tramitar por meio eletrônico, as 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 atenda aos integrantes da Rede e otimize o tratamento das manifestações e o envio de relatórios.

VII – elaborar plano estratégico a cada dois anos; e

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.

Art. 3º A Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro reunir-se-á periodicamente para debater temas de interesse das ouvidorias e para traçar estratégias conjuntas de atuação, nos moldes a ser definido no Regimento Interno, que será aprovado na oportunidade da 1ª. Reunião Ordinária da Rede.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

ANEXO ÚNICO

TERMO DE ADESÃO À REDE DE OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O(a) \_\_\_\_\_ (Órgão ou entidade interessada), inscrito(a) no CNPJ  
\_\_\_\_\_ localizado(a) a \_\_\_\_\_  
(Rua/Avenida/nº/Bairro/Município - UF), representado por  
\_\_\_\_\_ (nome e cargo do representante), portador(a) do CPF nº  
\_\_\_\_\_, resolve aderir, por meio do presente Termo, à Rede de  
Ouvidorias do Ministério Público, instituída nos termos da Portaria PRESI-CNMP nº 39 de 11  
de março 2020, sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA ADESÃO

1. Nos termos do art. 1º, parágrafos §1º e §2º da Portaria PRESI-CNMP nº 39 de 11 de março 2020, o órgão ou entidade fará a adesão à Rede de Ouvidorias do Ministério Público na condição de:

- ( ) Membro Pleno; ou
- ( ) Membro Convidado.

1.2. No ato de adesão, o membro aderente:

I - Declara conhecer e concordar com as regras de funcionamento da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, instituído pela Portaria PRESI-CNMP nº 39 de 11 de março 2020;

II - Autoriza a Secretaria Executiva da Rede de Ouvidorias do Ministério Público a verificar as informações constantes no presente Termo de Adesão, bem como a adequação da modalidade de adesão solicitada;

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

2. Incumbe ao órgão ou entidade aderente:

I - Manter atualizados os seus cadastros junto à Secretaria Executiva da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, especialmente no que se refere a ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria;

II - Propor e demandar temas de discussão, regulamentação e capacitação à Secretaria Executiva da Rede de Ouvidorias do Ministério Público;

III - Atuar em conjunto com os demais membros da Rede de Ouvidorias do Ministério Público nos projetos desenvolvidos em sua região, quando possível;

IV - Divulgar as ações da Rede de Ouvidorias do Ministério Público executadas na sua região;

V - Fomentar o uso dos canais de ouvidoria como meios de defesa dos usuários dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades a que estejam vinculados;

VI - Zelar pela integração nacional das unidades de ouvidoria;

### CLÁUSULA TERCEIRA - DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

3. O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

### CLÁUSULA QUARTA - DOS RECURSOS HUMANOS

4. Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão são de sua inteira responsabilidade.

### CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA

5. Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

### CLÁUSULA SEXTA - DO ADMINISTRADOR LOCAL

## CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

6. O órgão ou entidade aderente informa que as atribuições ou o cargo de ouvidor, no âmbito de sua instituição, são exercidos por \_\_\_\_\_(nome), portador(a) do CPF nº \_\_\_\_\_ (número), e-mail institucional \_\_\_\_\_(e-mail), lotado(a) na \_\_\_\_\_(local de lotação).

2. O órgão ou entidade aderente indica o(a) servidor(a) \_\_\_\_\_(nome), portador(a) do CPF nº \_\_\_\_\_(número), e-mail institucional \_\_\_\_\_(e-mail), lotado(a) na \_\_\_\_\_(local de lotação), para interlocução com a Secretaria Executiva da Rede.

### CLÁUSULA SÉTIMA - DA ALTERAÇÃO

7. O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

### CLÁUSULA OITAVA - DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO

8. O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus para os partícipes, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou, de imediato, na hipótese de descumprimento de qualquer das suas cláusulas e resilição por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

### CLÁUSULA NONA - DO FORO

9. Os partícipes elegem o Foro da Justiça Federal do Distrito Federal para dirimir eventuais conflitos decorrentes do presente Termo de Adesão Simplificado.

[-UF], [DATA]

\_\_\_\_\_  
Nome por extenso

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Cargo do Responsável