



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

TERMO DE ADESÃO

Rede Nacional de Ouvidorias do Consumidor – RENACON

O ente parceiro **CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO**, inscrito no CNPJ nº 11.439.520/0001-11, localizado no Setor de Administração Federal Sul, Quadra 02, Lote 03 – Ed. Adail Belmonte, CEP 700070-600, Brasília-DF, neste ato representado pelo seu Presidente, Excelentíssimo Procurador-Geral da República, Antônio Augusto Brandão de Aras, portador do CPF nº 194.975.555-04, resolve aderir à Rede Nacional de Ouvidorias do Consumidor – RENACON, coordenada e implementada pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do presente Termo, sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

Cláusula Primeira

Do Objeto

O presente termo tem por objeto a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias do Consumidor – RENACON, que constitui rede interligada de ouvidorias dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, que trabalham de forma integrada, solidária e colaborativa.

Cláusula Segunda

Da Implantação e Da Implementação Da Ouvidoria

I – Funcionamento da Ouvidoria da Rede RENACON:

- a) Designar titular do órgão de ouvidoria, dotado de autonomia e independência funcional;
- b) Utilizar, preferencialmente, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, denominado Fala, ou sistema próprio integrado ao Fala;
- c) Manter a Ouvidoria da Rede RENACON funcionando em regime de plantão 24h, todos os dias da semana, com escalas de plantões;
- d) Organizar a estrutura interna com o emprego de pessoal especializado e técnico de acordo com a demanda de atividades;
- e) Manter permanente levantamento acerca dos recursos materiais e tecnológicos necessários ao desenvolvimento das atividades.

II – Atribuições da Ouvidoria da Rede RENACON:

- a) Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações de ouvidoria, acompanhando a tramitação e sua efetiva conclusão perante o órgão ou entidade a que se vincula;
- b) Gerir os instrumentos necessários à estruturação e à efetivação da atividade de ouvidoria;
- c) Receber e dar tratamento adequado às manifestações de ouvidoria e representações, de qualquer pessoa sobre as ações e atividades dos profissionais e membros

integrantes do SNDC, devendo encaminhá-los ao órgão com atribuição para as apurações e providências legais, para a elaboração de resposta ao requerente;

d) Inserir no Sistema Fala., ou outro sistema integrado, as demandas recebidas por qualquer meio ou suportes;

e) Disponibilizar, em sítio eletrônico, o acesso ao Sistema Fala. ou a outro sistema integrado;

f) Dar publicidade das atividades de Ouvidoria executadas no âmbito de sua atuação;

g) Colaborar para o aperfeiçoamento das atividades da Rede Nacional de Ouvidorias do Consumidor – RENACON;

h) Garantir e dar suporte para a integridade física e moral dos Ouvidores.

Cláusula Terceira

Das Obrigações das Partes

I – Incumbe ao Órgão integrante da Rede Nacional de Ouvidorias do Consumidor – RENACON:

a) Elaborar relatórios periódicos das atividades contendo informações sobre as manifestações recebidas e analisadas durante o período, apontar falhas e sugerir melhorias nas atividades dos profissionais e membros integrantes do SNDC;

b) Promover ampla divulgação dos serviços de ouvidoria da Rede RENACON, nas suas dependências e ambientes virtuais, dando conhecimento ao cidadão a respeito dos procedimentos para registro de manifestações;

c) Integrar, quando necessário, o Sistema Fala. aos softwares que utiliza;

d) Instituir programas de proteção a testemunhas;

e) Garantir o desempenho elaborado.

II – Incumbe à Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública:

a) Organizar e gerir a Rede Nacional de Ouvidorias do Consumidor – RENACON;

b) Receber e dar tratamento adequado às manifestações identificadas e anônimas de qualquer pessoa sobre as ações e atividades dos profissionais e membros integrantes do SNDC, devendo encaminhá-lo ao órgão com atribuição para as providências legais e a resposta ao requerente;

c) Garantir o sigilo do manifestante quando solicitado ou quando entender que a manifestação possa causar danos, riscos e prejuízos ao denunciante.

d) Promover reuniões e divulgar as atividades que exijam ações conjuntas e participação dos órgãos integrantes da Rede e Ouvidoria do SNDC;

e) Elaborar relatórios periódicos da atuação da Rede Nacional de Ouvidorias do Consumidor;

f) Apoiar e fomentar a capacitação permanente para as ouvidorias da Rede RENACON, visando à implementação da Política Nacional de Ouvidorias do SNDC;

g) Instrumentalizar projetos para atingimento das metas do SNDC junto às Ouvidorias.

Cláusula Quarta

Do Repasse de Recursos Financeiros

O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes, salvo em caso de projetos do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em parceria com a CGU, viabilizará o apoio técnico e a capacitação dos representantes dos órgãos que aderirem ao sistema Fala.Br.

Cláusula Quinta
Da Vigência

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

Cláusula Sexta
Das Alterações

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 Sétima
Do Foro

Caso não seja possível dirimir possíveis conflitos pela Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal - CCAF, prevista no Decreto nº 7.392, de 2010, fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção de Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões decorrentes do presente instrumento que não tenham sido solucionadas consensualmente.

E por estarem de acordo, os partícipes firmam o presente instrumento, em 02 vias de igual teor e forma, para um só fim, para que produza seus regulares e legais efeitos jurídicos, a partir da data de publicação.

Brasília-DF, 28 de julho de 2020.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS
Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público

