

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 08/08/2019 | Edição: 152 | Seção: 1 | Página: 340

Órgão: Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

## RESOLUÇÃO Nº 1, DE 2 DE AGOSTO DE 2019

Institui o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias criada pelo Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019

O COORDENADOR-GERAL DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS, Ouvidor-Geral da União, no uso das atribuições conferidas pelo Art. 24-A do Decreto 9492, de 5 de setembro de 2018, resolve:

Considerando que foram cumpridas as formalidades do art. 6º da IN 3, de 5 de abril de 2019, na I Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias realizada dia 17 de maio de 2019 no Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro;

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos do Anexo I dessa Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**VALMIR GOMES DIAS**

Ouvidor-Geral da União

### ANEXO I

#### REGIMENTO INTERNO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

##### TÍTULO I

##### DA ORIGEM E FINALIDADE

Art. 1º A Rede Nacional de Ouvidorias, doravante denominada Rede, é um fórum de integração das ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria, sendo instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa do usuário de serviços públicos e de consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social.

Parágrafo único. A Rede é sucessora, para todos os efeitos, da Rede de Ouvidorias, instituída pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015.

Art. 2º A Rede tem por objetivo fortalecer e integrar as atividades de ouvidoria de todos os Poderes da União e das unidades federativas, de maneira a promover a conscientização e a participação cidadã para a entrega efetiva de valor público por meio da melhoria do planejamento, da governança e da avaliação de serviços e políticas públicas.

Art. 3º São valores norteadores das ações da Rede:

I - Disponibilidade;

II - Empatia;

III - Colaboração;

IV - Inovação;

V - Transparência;

VI - Integridade; e

VII - Respeito às Especificidades de seus membros.

Art. 4º São objetivos da Rede:

I - desenvolver e fomentar a implantação de uma Política Nacional de Ouvidorias Públicas para defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;

II - realizar estudos, propor diretrizes e emitir resoluções para a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;

III - promover o reconhecimento das atividades de ouvidoria frente aos gestores dos órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

IV - integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

V - ser instrumento de intercâmbio de informações e procedimentos para a defesa do usuário de serviços públicos;

VI - possibilitar o encaminhamento de manifestações entre os órgãos e entidades e a integração de informações relacionadas às ações de ouvidoria;

VII - apoiar as ouvidorias na formalização de redes regionais ou temáticas de ouvidorias, de modo a ampliarem os espaços de articulação e colaboração entre ouvidorias;

VIII - promover capacitações em temas relevantes ao trabalho das ouvidorias, bem como seminários, conferências e outros eventos de interesse dos integrantes da Rede;

IX - disseminar conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoraria da gestão por meio do fomento à participação e ao controle social;

X - desenvolver meios para a manutenção da memória institucional das ouvidorias públicas brasileiras;

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;

XIII - desenvolver ações integradas de apoio aos usuários de serviços públicos;

XIV - divulgar atos e ações de interesse da Rede e de seus integrantes;

XV - fortalecer projetos nacionais de interesse da Rede; e

XVI - ter representação em colegiados cujos temas sejam do interesse de seus integrantes.

§1º As Resoluções emitidas pela Rede terão natureza orientativa e deverão servir de referência ao exercício das atividades de ouvidoria de seus membros, sem prejuízo de ações destinadas à mensuração da aderência dos membros aos padrões definidos por tais resoluções, observado o disposto no Art. 3º, inc. VII.

§2º A Rede realizará quadrienalmente o seu Planejamento Estratégico, que definirá a atualização de sua missão, visão e valores, bem como seus objetivos estratégicos e projetos prioritários, sem prejuízo das revisões que se acharem oportunas.

## TÍTULO II

### DA ESTRUTURA E DOS MEMBROS

#### Seção I

##### Da estrutura

Art. 5º. São órgãos da Rede:

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

II - Conselho Diretivo, composto por seis membros plenos eleitos em Assembleia a cada biênio, permitida uma única recondução, e pelo Coordenador-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias;

III - Coordenador-Geral da Rede, a cargo do titular da Ouvidoria-Geral da União; e

IV - Secretaria Executiva, a cargo da Ouvidoria-Geral da União, nos termos do Regimento Interno da Controladoria-Geral da União.

## Seção II

### Das atribuições

Art. 6º A Assembleia-Geral composta pelos membros plenos é a instância máxima da Rede.

§ 1º São atribuições da Assembleia-Geral:

I - aprovar as resoluções e o Regimento Interno, por maioria de dois terços dos membros plenos presentes;

II - aprovar, por maioria simples, a adesão de membros colaboradores submetida à Assembleia Geral pelo Conselho Diretivo;

III - eleger, por maioria simples, os membros do Conselho Diretivo;

IV - aprovar, por maioria simples, o plano operacional bianual das ações e o planejamento estratégico da Rede, apresentado pelo Conselho Diretivo;

V - solicitar ao Conselho Diretivo, por maioria simples, a convocação de assembleia extraordinária da Rede;

VI - discutir e deliberar sobre os projetos a serem executados pela Rede; e

VII - deliberar sobre as representações previstas no inc. II do Art. 13.

§ 2º Para os fins deste Regimento, os membros presentes compreenderão os membros que estejam virtualmente ou fisicamente presentes ao momento das deliberações da Assembleia-Geral.

Art. 7º O Conselho Diretivo é composto por 6 (seis) membros plenos da Rede, escolhidos pela Assembleia-Geral, e coordenado pelo coordenador-geral da Rede.

§ 1º A escolha será feita por votação direta, sendo eleitos os 6 (seis) membros plenos mais votados dentre aqueles que manifestarem interesse em se candidatar perante a Assembleia-Geral.

§ 2º São atribuições do Conselho Diretivo:

I - zelar pelo cumprimento dos acordos firmados em Assembleia, apoiar e monitorar a sua execução;

II - propor o Planejamento Estratégico e o Plano Operacional Bianual e realizar o Planejamento Estratégico da Rede, com o apoio da Secretaria Executiva;

III - receber e propor à Assembleia os pedidos de adesão de membros colaboradores;

IV - aprovar as pautas das Assembleias, com o apoio da Secretaria Executiva;

V - aprovar a criação de Grupos de Trabalho, executar e monitorar os projetos estratégicos;

VI - produzir os informes bimestrais da Rede;

VII - deliberar sobre a convocação de reuniões extraordinárias da Assembleia Geral; e

VIII - receber as representações do Art. 13, inc. II, e encaminhá-las à Assembleia-Geral nos casos do Art. 13, § 2º.

§ 3º As decisões do Conselho Diretivo serão definidas por maioria simples dos votos, respeitado o quórum mínimo de quatro membros.

Art. 8º A Secretaria-Executiva será exercida pela Ouvidoria-Geral da União que terá responsabilidades administrativas, técnicas e institucionais.

Parágrafo único. São atribuições da Secretaria-Executiva da Rede de Ouvidorias:

I - organizar as Assembleias e as reuniões do Conselho Diretivo;

II - receber e organizar os pedidos de adesão de membros plenos e colaboradores;

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

IV - zelar pelos processos de governança e de votação nos órgãos da Rede;

V - consolidar, elaborar e divulgar resoluções e demais documentos da Rede;

VI - manter seção no sítio web [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br) com informações de cadastro de membros, documentos produzidos, repositório de conhecimento, dentre outros produtos da Rede;

VII - zelar para que os membros da Rede recebam os produtos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias;

VIII - desenvolver ações para promoção da adesão dos membros da Rede aos padrões definidos em suas resoluções e orientações, observado o disposto do Art 3º, Inc. VII;

IX - apoiar as atividades realizadas pelos grupos de trabalho, em observância aos objetivos estratégicos da Rede; e

X - realizar ações para manutenção e atualização dos cadastros dos membros da Rede.

Art. 9º Ao Coordenador-Geral da Rede compete:

I - presidir as reuniões do Conselho Diretivo e da Assembleia Geral;

II - representar a Rede em outros fóruns;

III - assinar os documentos, resoluções e compromissos firmados pela Rede;

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

V - convocar as reuniões do Conselho Diretivo e da Assembleia Geral.

§ 1º Nos casos de impedimento do Ouvidor-Geral da União, o Ouvidor-Geral da União Adjunto assumirá a Coordenação-Geral da Rede.

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

### Seção III

#### Dos processos de Acreditação e eleição

Art. 10 Integram a Rede, na condição de membros plenos, unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos entes federados e do Ministério Público que assinarem o Termo de Adesão, nos termos da Instrução Normativa nº 3, de 2019:

§ 1º Para todos os efeitos, a Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União será considerada membro nato da Rede, nos termos do art. 24-A, § 10, do Decreto 9.492, de 2018.

§ 2º Para fins de acreditação junto à Rede, as entidades listadas no caput enviarão o Termo de Adesão firmado pelo seu ouvidor ou dirigente máximo, constante no anexo único da Instrução Normativa nº 03, de 2019, à Secretaria Executiva da Rede, em meio físico ou digital.

§ 3º O processo de acreditação de membros plenos compreenderá a avaliação prévia pela Secretaria Executiva quanto aos critérios estabelecidos no presente Regimento e na Instrução Normativa nº 3, de 2019, podendo solicitar informações adicionais para comprovação daquelas prestadas no Termo de Adesão.

§ 4º A acreditação de membros plenos independe de aprovação em Assembleia Geral, bastando para tanto a certificação da Secretaria Executiva de que o novo membro cumpre com os critérios de adesão.

Art. 11 Podem integrar a Rede, na condição de membros colaboradores, as seguintes organizações e entidades:

I - Sociedade Civil Organizada, devidamente registrada que tenham como objeto o fomento à transparência pública, ao controle social, à participação social ou a defesa de direitos humanos;

II - Instituições de ensino e pesquisa, públicas e privadas, que tenham interesse em desenvolver trabalhos acadêmicos tendo como objeto os temas afetos à Rede;

III - Conselhos profissionais e entidades dos serviços sociais autônomos; e

IV - Entidades nacionais e internacionais que tenham como objeto a atividade de ouvidoria ou seus correlatos, tais como ombudsmen e defensores del Pueblo;

V - Outras entidades que exercem atribuições correlatas às dos membros da Rede.



§1º Para fins de acreditação junto à Rede, as entidades listadas no caput enviarão o Termo de Adesão firmado pelo seu ouvidor ou dirigente máximo, constante no anexo único da Instrução Normativa nº 03, de 2019, à Secretaria Executiva da Rede, em meio físico ou digital.

§ 2º O processo de acreditação de membros colaboradores compreenderá as seguintes etapas:

I - a avaliação prévia pela Secretaria Executiva quanto aos critérios estabelecidos no presente Regimento e na Instrução Normativa nº 3, de 2019, podendo solicitar informações adicionais para comprovação das informações prestadas no Termo de Adesão;

II - deliberação do Conselho Diretivo, para proposição da adesão junto à Assembleia-Geral da Rede;

III - aprovação da adesão pela Assembleia-Geral, por maioria simples dos votos válidos.

Art. 12 Os formulários de adesão virtuais e em meio físico, bem como a listagem dos membros plenos e colaboradores, ficarão disponíveis e atualizadas pela Secretaria Executiva por meio da página [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br).

Art. 13 São razões para a exclusão de membros da Rede:

I - a pedido, por meio de ofício com essa finalidade assinado pelo Ouvidor da entidade ou pelo seu dirigente máximo, enviado à Secretaria Executiva que o encaminhará ao Conselho Diretivo, a quem caberá dar ciência à Assembleia-Geral;

II - por decisão da Assembleia-Geral em razão de representação recebida contra membro da Rede em face de descumprimento reiterado das obrigações legais decorrentes da Lei nº 13.460, de 2017, por maioria simples dos votos.

§ 1º Qualquer membro da Rede ou usuário de serviços públicos pode representar ao Conselho Diretivo casos de não observância de legislação de proteção do usuário por parte de seus membros, que adotará as providências para a verificação dos fatos e a proposta de solução dos problemas apontados.

§ 2º A recusa ou omissão do membro representado em corrigir as questões postas na representação confirmadas pelo Conselho Diretivo ensejará o envio do caso à apreciação da Assembleia-Geral, para deliberação sobre a exclusão do membro.

§ 3º Solucionados os problemas que deram causa à exclusão do membro, o mesmo poderá requerer ao Conselho Diretivo sua reintegração à Rede, que encaminhará à Assembleia Geral para deliberação, sendo aprovada por 3/5 dos votos dos presentes.

### TÍTULO III

#### DAS REUNIÕES E GRUPOS DE TRABALHO

Art. 14 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 do correio eletrônico cadastrado.

§ 2º Os membros colaboradores poderão participar das reuniões ordinárias e extraordinárias da Rede de Ouvidorias, sem direito a voto.

§ 3º As reuniões da Rede deverão ser registradas em atas assinadas pelos membros do Conselho Diretivo presentes e pelo Coordenador-Geral, que poderão ser substituídas pelo registro de áudio ou áudio/vídeo, disponibilizadas na página da Rede na internet.

§ 4º Todas as decisões oriundas das reuniões serão aprovadas observado quórum de maioria simples dos presentes, excluindo da soma os brancos, os nulos e as abstenções, observado o disposto no Art. 3º § 3º.

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

§ 6º O Conselho Diretivo se reunirá ordinariamente a cada quatro meses, podendo ser convocado extraordinariamente a qualquer tempo, virtual ou presencialmente.

Art. 15 A criação de Grupos de Trabalho poderá ser proposta ao Conselho Diretivo pela Secretaria-Executiva ou por iniciativa da Assembleia-Geral, desde que subscrita por pelo menos seis membros.

§1º Os Grupos de Trabalho poderão ser constituídos para a realização de projetos prioritizados no planejamento estratégico da Rede ou para atendimento de demandas tais como construção de entendimentos ou ações emergenciais, cabendo ao Conselho Diretivo a sua constituição de ofício nesta última hipótese.

§2º As atividades dos Grupos de Trabalho serão regidas pelo Plano de Trabalho, que definirá objetivos, premissas, prazos e modelo de governança, a ser aprovado pelo Conselho Diretivo no momento de sua constituição.

§3º No ato de criação do Grupo de Trabalho, o Coordenador-Geral da Rede designará membro do Conselho Diretivo ou o Secretário-Executivo para exercer a atividade de monitoramento do Plano de Trabalho.

§4º O não cumprimento injustificado do Plano de Trabalho dará causa à desconstituição do Grupo de Trabalho.

Art. 16 Fica criado, em caráter permanente e coordenado pela Secretaria-Executiva, o Grupo de Trabalho do Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias, a ser executado anualmente, com poderes para a constituição de comissões de julgamento e avaliação de boas práticas apresentadas.

#### TÍTULO IV

#### DOS DEVERES

Art. 17 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 ofertados pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidorias, ou outras iniciativas 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 aos entes federados; e

IX - realizar ações de promoção das atividades de ouvidoria junto às unidades de ouvidoria, no caso das Ouvidorias de outros Poderes.

Art. 18 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 legislações vigentes.

Parágrafo único. Para os fins previstos no caput, a Ouvidoria-Geral da União oferecerá sistema de ouvidorias gratuito, na modalidade de serviço, bem como apoio às ações de integração deste sistema a demais sistemas de ouvidoria em uso pelos diferentes entes e Poderes.

#### TÍTULO V

#### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19 A Rede reconhece os esforços empreendidos para a execução do ciclo de planejamento estratégico da Rede, a que se refere o parágrafo único do art. 1º deste Regimento Interno, o qual gozará de plena vigência até o ano de 2022, sem prejuízo de revisões que se façam oportunas.

Art. 20 A Rede 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-Geral da União.

Art. 21 Os casos omissos e as dúvidas porventura existentes serão dirimidos pelo Conselho Diretivo da Rede.

Art. 22 Este regimento interno entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.