

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 23/06/2023 | Edição: 118 | Seção: 1 | Página: 134  
Órgão: Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

## REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

### RESOLUÇÃO Nº 24, DE 21 DE JUNHO DE 2023

Institui o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias - Renouv, criada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

A COORDENADORA-GERAL DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS, no uso das atribuições conferidas pelo art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, resolve:

Art. 1º Instituir, na forma do Anexo I desta Resolução, o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias - Renouv, conforme aprovado em Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias ocorrida no dia 16 de março de 2023.

Art. 2º Instituir, na forma do Anexo II desta Resolução, o Termo de Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias.

Art. 3º Ficam revogadas:

I - a Resolução Renouv nº 1, de 2 de agosto de 2019; e

II - a Resolução Renouv nº 4, de 13 de setembro de 2019.

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

**ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA**

ANEXO I

#### REGIMENTO INTERNO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

##### CAPÍTULO I

##### DA ORIGEM E FINALIDADE

Art. 1º A Rede Nacional de Ouvidorias - Renouv é um fórum de integração das ações desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria da União, dos Estados, do Distrito federal e dos Municípios, 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. Para todos os efeitos, a Rede de que trata o caput é sucessora da Rede de Ouvidorias instituída pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015.

Art. 2º A Renouv tem o papel de fortalecer e integrar as atividades de ouvidoria de todos os Poderes da União e das demais unidades federativas, promovendo 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 competências da Renouv:

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

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

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

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

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

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

X - estimular formas de governança participativa e participação social no acompanhamento e desenvolvimento das políticas e dos serviços públicos;

XI - apoiar as ações de transparência, acesso à informação, gestão de riscos e proteção de dados pessoais realizadas por seus integrantes;

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

XIII - divulgar e compartilhar informações sobre as ações da Renouv e de seus membros;

XIV - fomentar projetos de interesse da Renouv; e

XV - ter representação em colegiados cujos temas sejam pertinentes às atividades de ouvidoria e relevantes para a Renouv.

§1º As Resoluções emitidas pela Renouv 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.

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

§3º A Renouv elaborará bianualmente plano operacional das suas ações, de acordo com o Planejamento Estratégico.

## CAPÍTULO II

### DA ESTRUTURA E DOS MEMBROS

#### Seção I

##### Dos Membros

Art. 4º A Renouv é composta por membros:

I - plenos; e

II - colaboradores.

§ 1º Integram a Renouv, na condição de membros plenos, unidades de ouvidoria dos Poderes da União e dos demais entes federativos, bem como do Ministério Público, que assinarem o Termo de Adesão constante no Anexo II desta Resolução.

§ 2º A Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União, será considerada membro pleno nato da Renouv, nos termos do art. 24-A, §1º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 3º Podem integrar a Renouv, na condição de membros colaboradores, as seguintes organizações e entidades:

I - organizações da sociedade civil, devidamente registradas e 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 acerca de temas afetos à Renouv;

III - conselhos profissionais e entidades dos serviços sociais autônomos;

IV - entidades nacionais e internacionais que tenham como objeto a atividade de ouvidoria ou suas correlatas; e

V - outras entidades que exerçam atribuições correlatas às dos membros da Renouv.

§ 4º Os membros colaboradores poderão participar das reuniões ordinárias e extraordinárias da Renouv, sem direito a voto.

## Seção II

### Da estrutura

Art. 5º São órgãos da Renouv:

I - Assembleia Geral, composta pelos membros plenos da Renouv;

II - Conselho Diretivo, composto pelo Coordenador-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias e por 12 (doze) membros plenos, eleitos em Assembleia a cada quatro anos, vedada a recondução;

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

IV - Secretaria-Executiva, a cargo da Ouvidoria-Geral da União, exercida por membro designado pelo Ouvidor-Geral da União.

§ 1º O Conselho Diretivo terá renovação de metade de seus membros a cada biênio.

§ 2º A eleição dos membros do Conselho Diretivo será realizada por votação direta, sendo eleitos os 6 (seis) membros plenos mais votados a cada biênio, dentre aqueles que manifestarem interesse em se candidatar perante a Assembleia Geral.

## Seção III

### Das atribuições

Art. 6º A Assembleia Geral é a instância máxima da Renouv.

§ 1º São atribuições da Assembleia Geral:

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

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

III - aprovar, por maioria simples, o Planejamento Estratégico e o Plano Operacional Bianual da Renouv, que serão apresentados pelo Conselho Diretivo;

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

V - discutir e deliberar sobre os projetos a serem executados pela Renouv no âmbito do Plano Operacional;

VI - discutir e deliberar sobre a criação e a desconstituição de Grupos de Trabalho e Câmaras Técnicas;

VII - deliberar sobre as representações previstas no inciso II do art. 13, sem prejuízo das atribuições Conselho Diretivo, nos termos do inciso VIII do art. 7º; e

VIII - deliberar sobre o pedido de reintegração previsto no § 3º 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 São atribuições do Conselho Diretivo:

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

II - propor à Assembleia Geral e implementar o Planejamento Estratégico e o Plano Operacional Bianual, com o apoio da Secretaria-Executiva;

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

IV - propor a criação de Grupos de Trabalho e de Câmaras Técnicas;

V - executar e monitorar os projetos e as ações estratégicas;

VI - produzir os informes quadrimestrais da Rede;

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

VIII - receber as representações de que trata o inciso II do art. 13 e encaminhá-las à Assembleia Geral nos casos previstos pelo § 2º daquele mesmo dispositivo;

IX - deliberar, de ofício, sobre a criação emergencial de Grupo de Trabalho, nos termos do § 1º do art. 16;

X - aprovar e acompanhar os Planos de Trabalho dos Grupos de Trabalho, nos termos do § 2º do art. 16; e

XI - aprovar os regimentos das Câmaras Técnicas, nos termos do parágrafo único do art. 18.

§ 1º As decisões do Conselho Diretivo serão definidas por maioria simples dos votos, respeitado o quórum mínimo de oito membros.

Art. 8º São atribuições da Secretaria-Executiva da Renouv:

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

II - receber e organizar os pedidos de adesão de membros plenos e colaboradores, realizando o respectivo processo de acreditação;

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

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

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

VI - manter seção, no sítio eletrônico gov.br/ouvidorias, contendo informações de cadastro de membros, documentos produzidos, repositório de conhecimento, dentre outros produtos da Renouv;

VII - zelar para que os membros da Renouv 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 Renouv aos padrões definidos em suas resoluções e orientações, observando as especificidades dos membros;

IX - monitorar e apoiar as atividades realizadas pelos Grupos de Trabalho e pelas Câmaras Técnicas, em observância aos objetivos estratégicos da Renouv;

X - realizar ações para manutenção e atualização dos cadastros dos membros da Renouv; e

XI - realizar os chamamentos anuais para a propositura de ações a serem desenvolvidas pela Renouv no exercício subsequente, bem como propô-las à Assembleia Geral para aprovação.

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

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

II - representar a Renouv em outros fóruns;

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

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 Coordenador-Geral, o Secretário Executivo da Renouv assumirá a Coordenação Geral da Renouv.

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

#### Seção IV

##### Dos Processos de Acreditação e Eleição

Art. 10. Para fins de acreditação junto à Renouv, as entidades listadas nos parágrafos 1º e 3º do art. 4º enviarão o Termo de Adesão firmado pelo seu ouvidor ou dirigente máximo à Secretaria-Executiva da Renouv, em meio físico ou digital.

§ 1º O processo de acreditação de novos membros ocorrerá perante a Secretaria-Executiva, que avaliará o atendimento dos critérios estabelecidos no presente Regimento, podendo solicitar informações adicionais para comprovação daquelas prestadas no Termo de Adesão.

§ 2º A acreditação de membros independe de aprovação em Assembleia Geral.

Art. 11. Os formulários de adesão, em meio físico ou digital, bem como a listagem dos membros plenos e colaboradores, serão atualizados pela Secretaria-Executiva e ficarão disponíveis por meio do sítio eletrônico gov.br/ouvidorias.

Art.12. Os membros plenos da Renouv poderão utilizar o sistema de ouvidoria gratuito desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, na modalidade de serviço.

§ 1º A adesão ao sistema se dará por meio de formulário próprio, assinado pelo dirigente máximo do ente ou do Poder, enviado à Controladoria-Geral da União, nos termos de normativo específico.

§ 2º A adesão ao sistema pelos membros colaboradores se dará a critério da Controladoria-Geral da União.

Art. 13. A exclusão de membros da Renouv poderá ser feita:

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

II - por decisão da Assembleia Geral, perante representação recebida contra membro da Renouv, em face de descumprimento grave ou reiterado das obrigações legais decorrentes da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, por maioria simples dos votos.

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

§ 2º A recusa ou omissão do membro representado em corrigir as questões contidas na representação e 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 motivaram a exclusão do membro, este poderá requerer sua reintegração ao Conselho Diretivo, que encaminhará o caso à Assembleia Geral para deliberação, sendo necessária, para sua aprovação, a maioria qualificada de 3/5 (três quintos) dos votos dos membros plenos presentes.

#### CAPÍTULO III

##### DAS REUNIÕES, GRUPOS DE TRABALHO E CÂMARAS TÉCNICAS

Art. 14. Os membros da Renouv se reunirão ordinariamente duas vezes por ano, presencialmente ou por meio de videoconferência, sendo possível também a convocação de reuniões extraordinárias.

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

§ 2º Todas as decisões oriundas das reuniões serão aprovadas observado o quórum de maioria simples dos membros plenos presentes, excluindo-se da soma os votos brancos, os votos nulos e as abstenções.

§ 4º Cada membro pleno terá direito a um voto, que será manifestado pelo seu representante.



Art. 15. O Conselho Diretivo se reunirá ordinariamente a cada quatro meses, podendo ser convocado extraordinariamente a qualquer tempo, virtual ou presencialmente.

Art. 16. A criação de Grupos de Trabalho poderá ser proposta pela Secretaria-Executiva, pelo Conselho Diretivo ou por qualquer membro pleno à Assembleia Geral, com vistas à execução de ações e projetos que estejam alinhados aos objetivos da Renov.

§1º Os Grupos de Trabalho poderão ser constituídos para ações emergenciais, cabendo ao Conselho Diretivo a sua constituição de ofício nesta hipótese.

§2º As atividades dos Grupos de Trabalho serão regidas por Plano de Trabalho, aprovado pelo Conselho Diretivo no momento de sua constituição, definindo objetivos, premissas, prazos e modelo de governança, e serão coordenadas por membro pleno da Renov a ser designado no ato de aprovação do Grupo de Trabalho.

§3º As atividades do Grupo de Trabalho serão acompanhadas pelo Conselho Diretivo da Renov, e o não cumprimento injustificado do Plano de Trabalho dará causa à desconstituição do Grupo de Trabalho.

Art. 17. Fica criado, sob a coordenação da Secretaria-Executiva, em caráter permanente e com poderes para a constituição de comissões de julgamento e avaliação das boas práticas apresentadas, o Grupo de Trabalho do Concurso de Boas Práticas da Renov, cuja realização será anual.

Art. 18. A criação de Câmaras Técnicas poderá ser proposta pela Secretaria-Executiva, pelo Conselho Diretivo ou por qualquer membro pleno à Assembleia Geral, com vistas à execução de atividades continuadas que estejam alinhadas aos objetivos da Renov.

Parágrafo único. As atividades das Câmaras Técnicas serão regidas por regimento próprio, aprovado pelo Conselho Diretivo, que definirá, no mínimo, os objetivos, as atribuições, a composição, a coordenação e os papéis dos seus componentes, bem como a periodicidade de reuniões.

#### CAPÍTULO IV

#### DOS DEVERES

Art. 19. São deveres dos membros da Renov:

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 em outras iniciativas de capacitação, visando à 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 Renov, 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 Renov;

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. 20. Os membros plenos da Renov 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.

#### CAPÍTULO V

## DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. A Renouv tem sede e foro em Brasília, com vigência por prazo indeterminado.

Parágrafo único. A Renouv possuirá caixa de correio eletrônico própria e endereço para o recebimento e envio de correspondências, ambos sediados na Ouvidoria-Geral da União.

Art. 22. Os casos omissos e as dúvidas existentes serão dirimidos pelo Conselho Diretivo da Renouv.

Art. 23. Os 6 (seis) membros do Conselho Diretivo com mandatos em vigor até a data de aprovação deste Regimento Interno terão seu mandato prorrogado por mais dois anos, salvo renúncia.

Art. 24. Para fins de manutenção das bases de informação relacionadas aos membros da Renouv, a Secretaria-Executiva realizará o cadastramento total de seus membros no prazo de quatro anos, ficando revogadas as adesões cujo titular da unidade deixar de responder às solicitações de atualização de cadastro.

Art. 25. Este regimento interno entra em vigor na data de sua publicação.

## ANEXO II

### TERMO DE ADESÃO À REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

O(a) \_\_\_\_\_ (órgão ou entidade interessada), inscrito(a) no CNPJ \_\_\_\_\_ localizado(a) em \_\_\_\_\_ (Rua/Avenida, n°, Bairro, Município- UF), representado por \_\_\_\_\_ (nome e cargo do representante), portador(a) do CPF nº \_\_\_\_\_, resolve aderir, por meio do presente Termo, à Rede Nacional de Ouvidorias, instituída nos termos do art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DA ADESÃO

1. Nos termos do Regimento Interno da Renouv, o órgão ou entidade fará a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias na condição de:

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

2. No ato de adesão, o membro aderente:

I - declara conhecer e concordar com as regras de funcionamento da Rede Nacional de Ouvidorias constantes em seu Regimento Interno; e

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

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES

Incumbe ao órgão ou à entidade aderente:

I - Manter atualizados os seus cadastros junto à Secretaria-Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias, especialmente no que se refere a dirigentes, 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 Nacional de Ouvidorias;

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

IV - Divulgar as ações da Rede Nacional de Ouvidorias 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 pelas entidades a que estejam vinculados; e

VI - Zelar pela integração nacional das unidades de ouvidoria.

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

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

**CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA**

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

**CLÁUSULA QUINTA - DO TITULAR DA OUVIDORIA**

O órgão ou a 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).

**CLÁUSULA SEXTA - DA EXTINÇÃO DO TERMO DE ADESÃO**

O presente Termo de Adesão poderá ser denunciado a qualquer tempo, sem ônus, mediante pedido por ofício à Secretaria-Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias.

[MUNICÍPIO-UF], [DATA]

-----

Nome por extenso:

Cargo:

*Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.*