



CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

PROCESSO nº 19.00.7000.0000277/2026-43

DECISÃO

RESOLUÇÃO Nº 01/2026/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 e dá outras providências.

O **CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO – CNMP**, no exercício das atribuições previstas no art. 130-A, §2º, inciso I, da Constituição Federal, e nos arts. 147 e seguintes de seu Regimento Interno, e

CONSIDERANDO que a Constituição da República erige a dignidade da pessoa humana, a cidadania, a igualdade e a participação social em fundamentos do Estado Democrático de Direito, impondo às instituições o dever de concretizar tais valores em sua atuação;

CONSIDERANDO que as Ouvidorias do Ministério Público se afirmaram, ao longo dos últimos anos, como instâncias estratégicas de diálogo com a sociedade, de acolhimento inclusivo e de fortalecimento institucional, contribuindo para a aproximação entre o cidadão e a missão constitucional do Ministério Público;

CONSIDERANDO que a atualização do Regimento Interno da Rede de Ouvidorias do Ministério Público, instituído em 2020, mostra-se necessária para adequá-lo às transformações jurídicas e sociais recentes e para reafirmar o compromisso da Rede com a inovação, a cooperação interinstitucional, a transparência e a promoção efetiva da cidadania;

Art. 1º A Rede de Ouvidorias do Ministério Público tem por objetivo integrar e fortalecer as Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União, como instância de escuta qualificada e diálogo com a sociedade, destinada à promoção da cidadania e à efetivação dos direitos fundamentais.

Art. 2º São finalidades da Rede:

- I – estabelecer diretrizes nacionais para o fortalecimento das Ouvidorias;
- II – assegurar padrões de excelência no atendimento, com escuta qualificada, acessibilidade plena e acolhimento humanizado, em respeito à diversidade, com atenção às situações de violência de gênero, às demandas de povos originários e comunidades tradicionais e à não discriminação de qualquer natureza;
- III – promover cooperação interinstitucional e padronizar, sempre que possível, fluxos de registro e pesquisas de satisfação, a fim de produzir estatísticas fidedignas e comparáveis;

IV – implantar mecanismos integrados de tramitação eletrônica e gestão de dados, observando a legislação de proteção de dados pessoais, a segurança da informação e a transparência;

V – executar ações estratégicas bienais voltadas à inovação, difusão de boas práticas e fortalecimento da cidadania;

VI – acompanhar políticas nacionais relacionadas ao atendimento ao público e ao apoio às vítimas, propondo recomendações de aprimoramento;

VII – incentivar ações itinerantes, presenciais ou digitais, para ampliar o alcance da escuta social em regiões remotas e comunidades vulneráveis.

Art. 3º Integram a Rede, como membros plenos, a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e as Ouvidorias dos Ministérios Públicos dos Estados e da União que firmarem Termo de Adesão.

Art. 4º Poderão integrar a Rede, como convidados, Ouvidorias de outros órgãos ou entidades públicas, mediante convite da Coordenação-Geral e aprovação da Assembleia-Geral.

Art. 5º A Rede reunir-se-á, ordinariamente, duas vezes ao ano, de forma presencial, por videoconferência ou em formato híbrido.

§ 1º As reuniões ordinárias serão realizadas, preferencialmente, em conjunto com as do Conselho Nacional de Ouvidores do Ministério Público – CNOMP, mediante prévio diálogo com sua presidência ou coordenação.

§ 2º A convocação das reuniões ordinárias será feita com antecedência mínima de quinze dias, por meio de correio eletrônico previamente cadastrado.

§ 3º As reuniões da Rede serão registradas em atas, assinadas pelos representantes presentes, podendo, alternativamente, ser utilizado registro audiovisual, os quais deverão ser disponibilizados em meio eletrônico, observadas as normas de proteção de dados pessoais e de sigilo.

§ 4º As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pela Coordenação-Geral ou por, no mínimo, um terço dos membros plenos, com antecedência mínima de cinco dias úteis.

§ 5º Os membros convidados poderão participar das reuniões ordinárias e extraordinárias da Rede, sem direito a voto, sendo-lhes assegurado o direito à voz.

§ 6º As decisões oriundas das reuniões serão aprovadas por maioria simples dos votos válidos, excluídos da apuração os votos em branco, os nulos e as abstenções.

§ 7º Cada membro pleno terá direito a um voto, que será manifestado por seu representante

Art. 6º São deveres dos membros:

I – participar das reuniões e contribuir para suas deliberações;

II – garantir respostas adequadas e tempestivas ao cidadão;

III – assegurar atendimento com acolhimento humanizado, respeito à diversidade e promoção da não discriminação; IV – fomentar a capacitação contínua de seus quadros;

V – compartilhar informações relevantes sobre manifestações, pesquisas e indicadores;

VI – realizar, sempre que possível, pesquisas de satisfação padronizadas, de modo a subsidiar a avaliação da qualidade do atendimento;

- VII – apoiar projetos e compromissos comuns da Rede;
- VIII – observar padrões de qualidade no atendimento, orientados pela efetividade das soluções;
- IX – apoiar, sempre que possível, iniciativas de atendimento itinerante, em articulação com a Rede.

Art. 7º Os membros plenos da Rede buscarão integrar, sempre que possível, suas bases de dados e sistemas de informação, de modo a alimentar o Business Intelligence (BI) da Ouvidoria Nacional, possibilitando a consolidação de estatísticas nacionais, a formulação de indicadores de qualidade e a ampliação da transparência e do controle social.

Art. 8º São órgãos da Rede:

- I – Assembleia-Geral;
- II – Coordenação-Geral;
- III – Secretaria-Executiva;
- IV – Grupos de Trabalho temáticos, de caráter técnico e temporário.

§1º Os Grupos de Trabalho serão instituídos pela Coordenação-Geral, mediante aprovação da Assembleia-Geral, com prazo de duração previamente fixado e terão natureza técnica e colaborativa e, ao término, apresentarão relatório final à Coordenação-Geral e à Assembleia-Geral.

§2º A prorrogação poderá ocorrer, por igual período, mediante justificativa fundamentada e deliberação da Assembleia-Geral.

§3º A composição dos Grupos de Trabalho será definida por indicação da Coordenação-Geral e aprovada pela Assembleia-Geral, por maioria simples, podendo incluir convidados externos quando necessário.

Art. 9 A Assembleia-Geral é a instância máxima da Rede e compete-lhe:

- I – deliberar sobre o Regimento Interno e suas alterações;
- II – decidir sobre a adesão de novos membros;
- III – aprovar diretrizes gerais e prioridades estratégicas da Rede;
- IV – apreciar relatórios e indicadores consolidados e formular recomendações;
- V – promover a integração entre os membros e a difusão de boas práticas, com atenção a valores de igualdade, diversidade e não discriminação.

§1º A Assembleia-Geral instalar-se-á com a maioria simples dos membros plenos.

§2º Cada membro pleno terá direito a um voto, sendo as deliberações tomadas por maioria simples dos presentes, salvo disposição específica em contrário.

Art. 10 Compete à Coordenação-Geral:

- I – convocar e conduzir reuniões, assegurando efetividade às deliberações;
- II – representar a Rede em fóruns e instâncias externas, nacionais e internacionais;
- III – assinar atos e documentos oficiais; IV – exercer o voto de qualidade, quando necessário;
- V – articular a Rede com órgãos e entidades para cooperação e parcerias estratégicas.

Art. 11 Compete à Secretaria-Executiva:

- I – preparar reuniões e relatórios da Rede;

- II – organizar e manter seção eletrônica com informações e documentos;
- III – apoiar a consolidação de estatísticas nacionais e indicadores, em articulação com o BI da Ouvidoria Nacional;
- IV – difundir relatórios e análises que contribuam para a transparência e a avaliação institucional;
- V – prestar suporte técnico e administrativo às atividades da Rede.

Art. 12 A Rede de Ouvidorias tem sede e foro em Brasília/DF.

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

Art. 13 Este Regimento terá vigência por prazo indeterminado, devendo ser revisado a cada quatro anos ou sempre que necessário, para adequação às normativas expedidas pelo Conselho Nacional do Ministério Público.

Brasília, 21 de janeiro de 2026.

IVANA LÚCIA FRANCO CEI
Ouvidora Nacional do Ministério Público



Documento assinado eletronicamente por **Ivana Lucia Franco Cei, Ouvidora Nacional do Ministério Público**, em 21/01/2026, às 15:43, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 DE NOVEMBRO DE 2020, e 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 **1284921** e o código CRC **BF01ADCD**.
