

TERMO DE ADESÃO À REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**, por intermédio de sua **PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**, órgão de sua Administração Superior, inscrita no CNPJ (MF) sob o n.º 04.153.748/0001-85, doravante denominado **MPAM**, localizado na cidade de Manaus, Estado do Amazonas, na Avenida Coronel Teixeira, 7.995 — Nova Esperança, CEP 69.037-473, representado por seu Procurador-Geral de Justiça, o Exmo. Sr. **ALBERTO RODRIGUES DO NASCIMENTO JÚNIOR**, portador do CPF (MF) sob o n.º 335.742.286-87, 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 art. 3º da Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019, 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 estabelecidas no Capítulo I da Instrução Normativa nº 3, de 2019;

II - Manifesta a sua concordância em integrar o Programa de Fortalecimento de Ouvidorias, nos termos do Capítulo II da Instrução Normativa nº 3, de 2019;

III - 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;

IV - Manifesta:

interesse na adesão ao Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias (Sistema e-Ouv) em sua modalidade simples, nos termos do art. 12, §2º da Instrução Normativa CGU nº 3, de 2019, e declara conhecer os seus Termos de Uso;

interesse na adesão ao Sistema e-Ouv, em sua modalidade completa, nos termos do art. 12, §2º da Instrução Normativa CGU nº 3, de 2019, e declara conhecer os seus Termos de Uso;

não possuir interesse na adesão ao Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias (Sistema e-Ouv); ou

já fazer uso do sistema e-Ouv por obrigação legal (Ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal).

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

1. Incumbe ao órgão ou 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 entidades a que estejam vinculados;

VI - Zelar pela integração nacional das unidades de ouvidoria;

2. Além do disposto no parágrafo 1 desta cláusula, incumbe ao órgão ou entidade aderente que manifesta interesse na adesão ao Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias (Sistema e-Ouv):

I - Disponibilizar em suas páginas institucionais o link e banners digitais com identidade visual no padrão oferecida pela Ouvidoria-Geral da União;

II - Divulgar e dar publicidade ao Sistema e-Ouv de forma a constituir-se em canal efetivo de acesso pelos usuários;

III - Designar Administrador Local do Sistema e-Ouv, para fins de cadastramento e interlocução com a equipe de suporte;

IV - Manter atualizados os dados do Administrador Local do Sistema e-Ouv, por meio de formulário disponível no sítio eletrônico;

V - Receber, analisar e responder as manifestações recebidas por meio do Sistema e-Ouv;

VI - Resguardar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do §7º do art. 10 da Lei 13.460, de 2017, e do art. 31 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;

VII - Observar as orientações da Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema e-Ouv;

VIII - Informar à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias, acerca de qualquer incidente referente ao uso do Sistema e-Ouv;

IX - Integrar, quando necessário, o Sistema e-Ouv aos softwares que utiliza;

X - Zelar pelo uso adequado do Sistema e-Ouv, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer; e

XI - Apurar o fato, no caso de uso indevido do Sistema e-Ouv, com vistas a eventual responsabilização administrativa e criminal; e

XII - Independentemente da efetivação ou não, pela CGU, do registro do Sistema e-Ouv perante os órgãos competentes, o ente parceiro compromete-se a não registrar a solução e a não buscar qualquer forma equivalente de proteção ou apropriação com o fim de permitir a transferência da solução a terceiros;

3. Incumbe à Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias exercer as atribuições previstas nos artigos 7º e 14 da Instrução Normativa nº 3 de 2019:

I - Organizar as Assembleias e 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 Nacional de Ouvidorias;

IV - Zelar pelos processos de governança e de votação nos órgãos da Rede Nacional de Ouvidorias;

V - Consolidar e elaborar resoluções e demais documentos da Rede Nacional de Ouvidorias;

VI - Manter sessão no sítio web www.ouvidorias.gov.br com informações de cadastro de membros, documentos produzidos, repositório de conhecimento, dentre outros produtos da Rede Nacional de Ouvidorias;

VII - Zelar para que os membros da Rede Nacional de Ouvidorias recebam os produtos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União no âmbito do PROFORT;

VIII - Comunicar aos órgãos e entidades que fizerem adesão à Rede Nacional de Ouvidorias acerca da oferta de cursos gratuitos ouvidoria, ofertados pela OGU ou por entidades parceiras;

IX - Informar aos órgãos e entidades que fizerem adesão à Rede Nacional de Ouvidorias acerca das ações voltadas a ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos que serão executadas em região de sua competência territorial;

X - Disponibilizar, gerir, atualizar e manter o Sistema e-Ouv;

XI - Prover infraestrutura de servidores das bases de dados do Sistema e-Ouv;

XII - Prestar suporte ao Sistema e-Ouv;

XIII - Cadastrar os administradores locais designados pelos órgãos e entidades aderentes;

XIV - Produzir, atualizar e manter disponíveis os manuais de uso do Sistema e-Ouv;

XV - Fornecer aos órgãos e entidades aderentes banners digitais com identidade visual do Sistema e-Ouv para inclusão nas suas páginas institucionais, bem como respectivos links de direcionamento ao Sistema;

XVI - Adotar salvaguardas para a garantia da segurança, integridade e atualidade da base de dados dos sistemas;

XVII - Fomentar nacionalmente o uso do Sistema e-Ouv como plataforma de integração e troca de informações entre as unidades de Ouvidorias aderentes.

XVII - Receber pedidos de capacitação e adotar as medidas necessárias ao atendimento das demandas propostas pelos membros da Rede Nacional de Ouvidorias.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA INEXISTÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ESPECÍFICA

1. 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

1. Os recursos humanos utilizados por qualquer dos partícipes nas atividades inerentes ao presente Termo de Adesão Simplificado não sofrerão alterações na sua vinculação funcional com as instituições de origem, às quais cabe responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária decorrentes.

CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA SEXTA - DO ADMINISTRADOR LOCAL

1. O órgão ou entidade aderente informa que as atribuições ou o cargo de ouvidor, no âmbito de sua instituição, são exercidos por **JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA**, portador (a) do CPF nº 176.934.544-20, e-mail institucional jussarapordeus@mpam.mp.br, lotado (a) na 7ª Procuradoria de Justiça.

2. O órgão ou entidade aderente indica o (a) servidor (a) **ADENILSON ROBERTO DE OLIVEIRA FILHO**, portador (a) do CPF nº 787.384.742-04, e-mail institucional adenilsonoliveira@mpam.mp.br, lotado (a) na Ouvidoria-Geral), para exercer as atribuições de Administrador Local do Sistema e-Ouv.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA ALTERAÇÃO

1. 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

1. 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 resiliado por mútuo acordo ou pela superveniência de norma legal ou administrativa que o torne inexecutável.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

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

Manaus, 14 de maio de 2021.

ALBERTO RODRIGUES DO NASCIMENTO JÚNIOR

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA