



ANEXO ÚNICO

REGULAMENTO DO SELO "AQUI TEM OUVIDORIA" REDE OUVIR RN

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regulamento disciplina os critérios, procedimentos e competências relativos à concessão do Selo 'Aqui Tem Ouvidoria', instituído pela REDE OUVIR RN, destinado a reconhecer Poderes, órgãos e entidades que possuam Ouvidoria formalmente instituída, acessível ao cidadão e em efetivo funcionamento.

Art. 2º Integram este Regulamento, para todos os fins, os seguintes anexos:

I – Anexo I – Formulário de Solicitação e Autoavaliação do Selo;

II – Anexo II – Formulário de Análise e Parecer do Grupo de Trabalho;

III – Anexo III – Modelo de Certificação Eletrônica do Selo.

Parágrafo único. Os anexos possuem natureza complementar e operacional, devendo ser utilizados em todas as etapas do processo de certificação.

CAPÍTULO II – DOS REQUISITOS ESSENCIAIS

Art. 3º Constituem requisitos essenciais para a concessão do Selo "Aqui Tem Ouvidoria" o atendimento integral dos seguintes critérios:

I – existência formal da Ouvidoria;

II – designação formal do Ouvidor ou responsável;

III – disponibilização de acesso à Ouvidoria na página inicial do portal institucional;

IV – divulgação da Ouvidoria em área própria do portal institucional;

V – demonstração de funcionamento da unidade.

§1º A comprovação dos requisitos previstos neste artigo será realizada mediante apresentação das evidências exigidas no Formulário de Solicitação e Autoavaliação



constante do Anexo I deste Regulamento e demais documentos que venham a ser solicitados pela Secretaria Executiva ou pelo Grupo de Trabalho.

§2º Os requisitos essenciais para certificação poderão ser revistos, alterados, acrescidos ou suprimidos para aplicação em ciclos futuros de certificação, mediante aprovação da Assembleia Geral da REDE OUVIR RN, por proposta do Comitê Executivo.

CAPÍTULO III – DA SOLICITAÇÃO

Art. 4º A solicitação de certificação será formalizada mediante preenchimento do Anexo I e encaminhada pelos canais oficiais definidos pela REDE OUVIR RN.

Art. 5º A Secretaria Executiva realizará conferência preliminar da documentação e orientará o solicitante quanto às evidências exigidas.

CAPÍTULO IV – DA ANÁLISE

Art. 6º A análise será realizada por Grupo de Trabalho instituído na forma do art. 20 do Regimento Interno da REDE OUVIR RN.

Art. 7º O Grupo de Trabalho utilizará obrigatoriamente o formulário constante do Anexo II para registrar suas conclusões.

CAPÍTULO V – DAS DILIGÊNCIAS

Art. 8º Identificada pendência ou inconsistência, será concedido prazo de 5 (cinco) dias úteis para saneamento.

Art. 9º O Coordenador-Geral poderá autorizar prorrogação excepcional, desde que não comprometa o cronograma de certificação.

CAPÍTULO VI – DA HOMOLOGAÇÃO

Art. 10. Concluída a análise, o parecer do Grupo de Trabalho será submetido ao Comitê Executivo para homologação.

CAPÍTULO VII – DA CERTIFICAÇÃO

Art. 11. A REDE OUVIR RN promoverá, preferencialmente em periodicidade anual, ciclos de certificação destinados à análise das solicitações de concessão e renovação do Selo “Aqui Tem Ouvidoria”.



Parágrafo único. A abertura dos ciclos de certificação, os prazos para apresentação das solicitações e demais orientações operacionais serão divulgados pela Secretaria Executiva nos canais oficiais da REDE OUVIR RN.

Art. 12. Homologada a aprovação pelo Comitê Executivo, a instituição fará jus ao recebimento da Certificação Eletrônica do Selo “Aqui Tem Ouvidoria”, conforme modelo constante do Anexo III deste Regulamento.

Art. 13. A Certificação Eletrônica conterá, no mínimo:

I – identificação da instituição certificada;

II – número da certificação;

III – data de concessão;

IV – prazo de validade;

V – identificação da REDE OUVIR RN;

VI – declaração de atendimento aos requisitos essenciais previstos neste Regulamento.

Art. 14. As instituições certificadas serão divulgadas em relação pública mantida pela REDE OUVIR RN em seus canais oficiais de comunicação.

Art. 15. A entrega da certificação poderá ocorrer:

I – em evento específico promovido pela REDE OUVIR RN;

II – em eventos promovidos pela própria Rede ou por instituições parceiras;

III – por meio eletrônico, mediante disponibilização da Certificação Eletrônica e da identidade visual oficial do selo.

Art. 16. A concessão da certificação autoriza a utilização da identidade visual oficial do Selo “Aqui Tem Ouvidoria”, observadas as disposições deste Regulamento.

CAPÍTULO VIII – DO USO DA MARCA

Art. 17. O uso do selo é permitido exclusivamente às instituições certificadas e durante o período de validade da certificação.

CAPÍTULO IX – DA SUSPENSÃO E DA REVOGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

Art. 18. A certificação poderá ser objeto de verificação a qualquer tempo pela REDE OUVIR RN, mediante comunicação fundamentada de possível descumprimento dos requisitos essenciais previstos neste Regulamento.



Art. 19. Recebida a comunicação e constatados indícios mínimos de irregularidade, a Secretaria Executiva promoverá análise preliminar e submeterá o caso ao Coordenador-Geral da REDE OUVIR RN.

Art. 20. Verificada a necessidade de apuração, a instituição certificada será notificada para apresentar manifestação e documentos no prazo de 10 (dez) dias úteis.

Art. 21. Após análise da manifestação e das evidências apresentadas, o Grupo de Trabalho emitirá parecer recomendando:

I – o arquivamento do procedimento;

II – a suspensão da certificação pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por decisão fundamentada do Comitê Executivo;

III – a revogação da certificação.

Art. 22. Constituem hipóteses de revogação da certificação:

I – utilização indevida da identidade visual do selo;

II – perda superveniente de qualquer dos requisitos essenciais para certificação;

III – apresentação de informações ou documentos falsos;

IV – não regularização das pendências apontadas durante procedimento de verificação;

V – extinção da Ouvidoria ou da unidade responsável por suas atribuições.

Art. 23. A revogação da certificação implicará a perda imediata do direito de utilização da identidade visual do Selo “Aqui Tem Ouvidoria”.

Parágrafo único. A suspensão ou revogação da certificação será divulgada nos canais oficiais da REDE OUVIR RN.

CAPÍTULO X – DA VALIDADE E DA RENOVAÇÃO

Art. 24. O Selo “Aqui Tem Ouvidoria” terá validade de 2 (dois) anos, contados da data de emissão da Certificação Eletrônica.

Parágrafo único. A validade da certificação é independente da periodicidade dos ciclos de certificação promovidos pela REDE OUVIR RN.

Art. 25. A renovação da certificação dependerá da apresentação de nova solicitação e da comprovação da manutenção dos requisitos essenciais previstos neste Regulamento.

Parágrafo único. Sem prejuízo do disposto no caput, a REDE OUVIR RN promoverá, de ofício, em cada ciclo de certificação, a verificação da manutenção dos requisitos essenciais pelas instituições que possuam certificação vigente, independentemente de solicitação da



interessada, podendo adotar as medidas previstas neste Regulamento caso seja constatado o descumprimento de quaisquer dos requisitos exigidos para a concessão do Selo.

Art. 26. A renovação observará, no que couber, o mesmo procedimento aplicável à concessão inicial da certificação.

CAPÍTULO XI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. Os casos omissos e as situações não previstas neste Regulamento serão apreciados e decididos pelo Comitê Executivo da REDE OUVIR RN, observadas as disposições do Acordo de Cooperação Técnica, do Regimento Interno da Rede e dos princípios que regem a Administração Pública.

Art. 28. As decisões do Comitê Executivo que impliquem interpretação, complementação ou orientação para aplicação deste Regulamento deverão ser registradas e divulgadas pelos canais oficiais da REDE OUVIR RN, de forma a assegurar transparência, uniformidade de procedimentos e tratamento isonômico aos participantes dos ciclos de certificação.

Art. 29. Após sua aprovação pela Assembleia Geral da REDE OUVIR RN, o presente Regulamento será formalizado mediante assinatura dos representantes das instituições integrantes do Comitê Executivo, para fins de registro, publicidade e execução de suas disposições.

Art. 30. Este Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pela Assembleia Geral da REDE OUVIR RN.

Natal, 17 de junho de 2026.