



10502612



08001.003857/2019-00



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor  
Decreto Nº 10.051, de 9 de outubro de 2019

## **REGIMENTO INTERNO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **CAPÍTULO I DA COMPETÊNCIA**

Art. 1º O Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – OUVCON, órgão colegiado de deliberação coletiva instituído pelo Decreto Nº 10.051, de 9 de outubro de 2019, funcionará segundo as regras estabelecidas neste Regimento Interno.

Art. 2º Ao OUVCON compete:

- I - propor diretrizes para o controle social das atividades de proteção e defesa do consumidor;
- II - estimular a criação de ouvidorias, dotadas de autonomia e independência no exercício de suas competências, junto aos órgãos e às entidades de proteção e defesa do consumidor integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- III - estabelecer metas e diretrizes com vistas ao aperfeiçoamento e ao fortalecimento das ouvidorias dos órgãos e das entidades de proteção e defesa do consumidor integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- IV - promover o intercâmbio de experiências funcionais e administrativas e de informações sobre métodos e registros, trâmites e levantamentos estatísticos das manifestações recebidas pelas ouvidorias dos órgãos e das entidades de proteção e defesa do consumidor integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- V - elaborar relatórios sobre a atuação das ouvidorias dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com o objetivo de uniformizar os dados quantitativos e qualitativos obtidos, a fim de subsidiar ações de fomento às políticas de proteção e defesa do consumidor em âmbito federal, estadual, distrital e municipal;
- VI - propor ações destinadas ao aperfeiçoamento institucional dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor quanto ao controle social das atividades de proteção e defesa do consumidor;
- VII - realizar e tramitar manifestações de ouvidoria entre os integrantes do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

VIII - propor a criação de instrumentos para aprimorar a fiscalização e o acompanhamento de práticas de atos ilegais ou arbitrários cometidos por operadores de proteção e defesa do consumidor;

IX - acompanhar a tramitação de propostas normativas relativas à sua área de atuação;

X - recomendar aos órgãos e às entidades que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a elaboração de estudos e pesquisas, além de incentivá-los a promover campanhas e dar publicidade aos seus resultados;

XI - recomendar, incentivar e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo das atribuições de outros órgãos competentes;

XII - articular-se com organizações locais, regionais, nacionais e internacionais;

XIII - escolher, dentre seus membros titulares, representantes para atuar nas instâncias para as quais for convocado;

XIV - elaborar plano estratégico a cada dois anos; e

XV - propor, quando couber, alterações em seu regimento interno.

§ 1º Considera-se controle social, para efeito deste Regimento Interno, a integração social da sociedade com a administração pública, com a finalidade de solucionar problemas e deficiências sociais com mais eficiência e empenho.

§ 2º O Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor pode encaminhar expedientes a entidades públicas e privadas, após aprovação pela maioria simples de seus membros.

## CAPÍTULO II DA COMPOSIÇÃO

Art. 3º O Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor será composto pelos seguintes membros:

I - pelo Ouvidor-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que o presidirá;

II - por um representante da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública;

III - por um representante do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor;

IV - por um representante de unidades do Sistema Integrado de Defesa do Consumidor de cada Estado e do Distrito Federal que aderir à Rede OUVCON;

V - por cinco representantes dos Procons que aderirem à Rede OUVCON localizados no Interior dos Estados, sendo um representante de cada região geográfica do país;

VI - por um representante de entidades civis de defesa do consumidor;

VII - por um representante do Ministério Público; e

VIII - por um representante da Defensoria Pública.

§ 1º Cada membro do colegiado terá um suplente, que o substituirá em suas ausências e impedimentos.

§ 2º O Colegiado terá ainda um Vice-Presidente, eleito pela maioria absoluta dos membros.

§ 3º Os membros do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e respectivos suplentes serão indicados pelos titulares dos órgãos e entidades que representam e designados pelo Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública.

§ 4º O representante a que se refere o inciso IV do **caput** deste artigo será escolhido, em cada Unidade da Federação, entre integrantes da Ouvidoria do Consumidor, ou órgão congênere estadual, onde houver, ou entre representantes dos Procons estaduais.

§ 5º Os casos de exoneração deverão ser comunicados à Mesa de Coordenação do Colégio de Ouvidores.

§ 6º Todos os membros do OUVCON e substitutos deverão se orientar:

I - pelos princípios éticos da honestidade, lealdade e respeito à dignidade humana;

II - pelas normas administrativas; e

III - pelos preceitos do Código de Ética da Administração Pública Federal, nos termos do Decreto nº 1.171 de 22 de junho de 1994.

§ 7º Cabe ao OUVCON comunicar ao titular da pasta que este representa eventual desrespeito aos princípios e normas aplicáveis, para conhecimento e adoção das providências cabíveis.

§ 8º Os membros do OUVCON e seus suplentes perderão o mandato nos casos de:

I - renúncia;

II - ausência em 2 (duas) reuniões ordinárias consecutivas, no período de 12 meses, sem a devida justificativa formal encaminhada por escrito à Mesa de Coordenação do OUVCON; ou

III - perda do cargo de ouvidor, devendo ser substituídos pelo novo ouvidor do estado correspondente, uma vez nomeado;

§ 9º Eventuais substituições dos representantes dos órgãos ou entidades mandatárias, deverão ser comunicadas à Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que remeterá nova designação por ato de seu Ministro.

### CAPÍTULO III

#### DA ORGANIZAÇÃO E DO FUNCIONAMENTO

Art. 4º O OUVCON será composto pelo Plenário e pela Mesa de Coordenação.

§ 1º O Plenário poderá constituir grupos temáticos e câmaras técnicas, por deliberação de maioria simples dos seus membros, fixando, no ato de criação do grupo, o objeto, o número de participantes e prazo para conclusão dos trabalhos.

§ 2º O Plenário, a Mesa de Coordenação, os Grupos Temáticos, as Câmaras Técnicas e a Comissão de Ética serão apoiados pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, no que se referir à administração e logística de suas reuniões e demais atividades.

#### Seção I

##### Do Plenário

Art. 5º O Plenário será instância de deliberação para executar as atribuições previstas no art. 2º.

Art. 6º O Plenário reunir-se-á em caráter ordinário, semestralmente, e, em caráter extraordinário, em reuniões convocadas pela Mesa de Coordenação ou por manifestação de dois terços de seus membros.

§ 1º O quórum de reunião do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é

de maioria absoluta.

§ 2º Na primeira reunião do ano, o Plenário definirá o calendário anual, respeitada a periodicidade prevista no **caput**.

§ 3º As datas das reuniões ordinárias podem ser alteradas por deliberação do Plenário, ou por recomendação fundamentada da Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, após deliberação com a Mesa Coordenadora.

§ 4º O OUVCON poderá convidar para participar de suas reuniões, sem direito a voto, representantes de entidades e órgãos públicos federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal, bem como entidades privadas de proteção e defesa do consumidor.

Art. 7º O Plenário deverá aprovar, zelar pelo cumprimento e promover as alterações necessárias neste Regimento Interno, quando necessário.

Parágrafo único. O Regimento Interno somente poderá ser modificado pelo voto de dois terços dos membros do OUVCON, em reunião convocada para este fim.

Art. 8º O OUVCON deliberará por maioria simples de votos, cabendo ao Presidente somente o voto de qualidade.

§ 1º Todos os integrantes do OUVCON terão direito a voto.

§ 2º Apenas os membros designados por ato do Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública poderão ser votados.

Art. 9º O OUVCON formalizará suas deliberações de repercussão interna por meio de ata, e de repercussão externa por meio de resoluções e recomendações, com garantia de ampla divulgação.

Parágrafo único. As deliberações do OUVCON serão encaminhadas para os órgãos e entidades que julgar pertinentes.

Art. 10. As reuniões do OUVCON serão públicas.

## **Seção II**

### **Da Mesa de Coordenação**

Art. 11. A Mesa de Coordenação do OUVCON será composta por um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário-Executivo.

§ 1º A presidência será exercida pelo Ouvidor-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

§ 2º A vice-presidência será atribuída a membro do OUVCON, eleito por maioria absoluta de seus integrantes.

§ 3º O Secretária-Executiva será exercida por um representante da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

§ 4º O Vice-Presidente exercerá mandato de dois anos, podendo ser reeleito, uma única vez, por igual período.

§ 5º Em caso de vacância da Vice-Presidência, o Plenário elegerá seu substituto nos termos do parágrafo 2º deste artigo.

§ 6º Em caso de vacância da Secretária-Executiva, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública indicará o representante substituto.

Art. 12. Compete ao Presidente:

- I - convocar e presidir as reuniões ordinárias e extraordinárias do OUVCON;
- II - submeter à votação as matérias a serem decididas pelo Plenário, conduzindo a ordem dos trabalhos;
- III - dar encaminhamento às decisões do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, salvo deliberação do Plenário de atribuir competência, em matéria específica, a outros membros do OUVCON, aos Grupos Temáticos ou às Câmaras Técnicas estabelecidas;
- IV - promover a implementação do plano estratégico elaborado e aprovado pelos membros do OUVCON;
- V - assinar documentos elaborados pelo OUVCON, a serem encaminhados para entidades públicas ou privadas, após aprovação do plenário;
- VI - deliberar, **ad referendum** do Plenário, em casos de urgência, ou situações de relevante interesse do OUVCON, incluindo esse assunto na primeira reunião ordinária que se seguir;
- VII - representar o OUVCON nos atos e instâncias que se fizerem necessários;
- VIII - elaborar e submeter à apreciação do Plenário, na última reunião do ano ou primeira do ano subsequente, o relatório anual do OUVCON, harmonizado com os resultados e indicadores estabelecidos em seu plano estratégico; e
- IX - cumprir e fazer cumprir as resoluções e recomendações emanadas do Plenário.

Parágrafo único. As reuniões extraordinárias serão convocadas pelo Presidente do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor com antecedência mínima de dez dias úteis.

Art. 13. Compete ao Vice-Presidente assessorar o Presidente, em todas as suas competências, bem como o substituir em suas ausências, impedimentos ou vacância do cargo.

Art. 14. Compete ao Secretário-Executivo:

- I - elaborar as atas das reuniões ordinárias e extraordinárias do OUVCON e das demais instâncias;
- II - auxiliar o Presidente e Vice-Presidente na elaboração do relatório anual do OUVCON;
- III - auxiliar o Presidente e Vice-Presidente e demais membros designados, no monitoramento e implementação do plano estratégico do OUVCON; e
- IV - assessorar o Presidente e Vice-Presidente, bem como os substituir em suas ausências, impedimentos ou vacância do cargo.

### **Seção III**

#### **Dos Membros**

Art. 15. Compete aos membros do OUVCON:

- I - propor matérias para inclusão na pauta de votação;
- II - participar das reuniões, discutir e votar;
- III - requerer esclarecimentos necessários à votação e à apreciação de assuntos e decisões do OUVCON;
- IV - apreciar e relatar as matérias que lhes forem atribuídas;
- V - integrar Grupo Temático, Câmara Técnica ou Mesa de Coordenação;
- VI - relatar, por escrito, ao Plenário, os resultados de reuniões, encontros e outros eventos de que participar enquanto representante do OUVCON;

- VII - propor ao Plenário audiências com autoridades; e
- VIII - desenvolver outras atividades atribuídas pelo Plenário.

#### **Seção IV**

##### **Dos Grupos Temáticos e Das Câmaras Técnicas**

Art. 16. O Plenário poderá criar Grupos Temáticos e Câmaras Técnicas com objeto de atuação e prazo definidos, indicando um coordenador entre seus membros.

§ 1º Os Grupos Temáticos:

- I - serão compostos na forma de ato do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e reunidos para exercer tarefas específicas ligadas às atribuições do Colegiado;
- II - não poderão ter mais de cinco membros;
- III - terão caráter temporário e duração não superior a um ano; e
- IV - estarão limitados a cinco operando simultaneamente.

§ 3º As Câmaras Técnicas serão criadas para produzir pareceres em matérias de relevante interesse público na área de proteção e defesa do consumidor, subsidiando as resoluções e recomendações do OUVCON.

§ 4º O OUVCON poderá convidar, para compor as Câmaras Técnicas, representantes de movimentos sociais, fóruns, redes, entidades da sociedade civil e instituições de ensino e pesquisa, com atuação em área relacionada à proteção e defesa do consumidor.

§ 5º As Câmaras Técnicas serão compostas por um mínimo de três e um máximo de cinco representantes, devendo a proporção de membros do OUVCON ser igual ou superior a dois terços.

§ 6º Fica vedada a criação de Câmaras Técnicas de forma simultânea, quando tratarem da mesma temática.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 17. O OUVCON tem sua sede no Ministério da Justiça e Segurança Pública, sem prejuízo de reuniões descentralizadas.

Art. 18. A atuação dos membros do OUVCON será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 19. Todas as reuniões serão registradas em ata para distribuição entre todos os membros do OUVCON, podendo, ainda, ser gravadas.

§ 1º As reuniões do OUVCON começarão com a leitura e aprovação da ata da reunião anterior.

§ 2º As atas obedecerão a modelo padronizado com o sumário das deliberações, ações a serem executadas, os responsáveis pelas ações e o prazo estabelecido.

§ 3º As reuniões do OUVCON ou de seus órgãos poderão ocorrer extraordinariamente por meio eletrônico.

Art. 20. Os casos omissos serão resolvidos em Plenário, registrados em ata e propostos para serem

incorporados a este Regimento Interno.



Documento assinado eletronicamente por **RONALDO BENTO, Ouvidor(a)-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública**, em 16/12/2019, às 15:52, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **10502612** e o código CRC **40BD27A5**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

Referência: Processo nº 08001.003857/2019-00

SEI nº 10502612