



Associação Brasileira de  
Ouvidores / Ombudsman



# CÓDIGO DE ÉTICA DO OUVIDOR/OMBUDSMAN

Redação aprovada no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman da ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman em Fortaleza 11/11/2022

Proposta de atualização ao Código de Ética aprovado originalmente em Fortaleza em dezembro de 1997 e aprovada na Assembleia Geral Extraordinária, convocada para essa finalidade, realizada em 11/11 /2022.

Considerando que, a natureza da atividade do Ouvidor está diretamente ligada à compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas.

Considerando que, por necessidades, direitos e valores entende-se não apenas questões materiais, mas também questões de ordem moral, intelectual e social, e que direitos precisam ser validados e concretizados no plano fático.

Considerando que, no desempenho de suas atividades profissionais os Ouvidores/Ombudsman contribuem para a realização desses direitos.

Considerando que, a função do Ouvidor/Ombudsman visa o aperfeiçoamento do Estado e da Empresa, e sua atuação está intrinsecamente relacionada com os mecanismos de governança e de integridade da Organização.

Finalmente, considerando que, no exercício das suas atividades os Ouvidores/Ombudsman devem defender intransigentemente os direitos inerentes da pessoa humana, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

Os membros da ABO - Associação Brasileira de Ouvidores resolvem instituir o Código de Ética, nos termos enumerados a seguir:

1. Observar em sua atuação os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais, Leis Orgânicas dos Municípios, Leis e demais normativos aplicáveis à sua atividade.
2. Estabelecer canais de comunicação ágeis, acessíveis, eficientes e humanizados, inclusive em ambiente virtual.
3. Adotar padrões de conduta e práticas baseadas na ética, na integridade, na transparência, no respeito e na responsabilidade socioambiental.
4. Reconhecer e acolher a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa, na medida em que esses se coadunem com os princípios que fundamentam o Estado Democrático de Direito.
5. Exercer suas atividades com independência, autonomia e de forma colaborativa com os demais atores sociais e corporativos na construção dos objetivos coletivos da Empresa e do Estado.
6. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito, reconhecendo-o enquanto sujeito pleno de direitos e deveres, mantendo a imparcialidade e o tratamento humanizado e atendendo a todos com cortesia e respeito à sua dignidade.
7. Observar sempre o dever de confidencialidade e das informações protegidas por sigilos legais e classificadas, atuando para reforçar as salvaguardas de proteção da privacidade, dados pessoais e demais atributos das pessoas envolvidas nos relatos que lhe forem endereçados, atuando de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.
8. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando e dando transparência aos seus procedimentos e resultados por meio de relatórios e indicadores.



Associação Brasileira de  
Ouvidores / Ombudsman

12. Utilizar as prerrogativas da função de Ouvidor para o bem da coletividade, abstendo-se de valer-se delas para fins político-partidários ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas, para si ou outrem em seu nome.
13. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no "Código de Ética", sob pena de sofrer as sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou Empresa na qual o Ouvidor exerça suas atividades.
14. As sanções serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, ex-ofício ou mediante representação, sempre respeitando o contraditório e assegurada a ampla defesa, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias úteis após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.
15. As Seções Estaduais poderão ter o seu "Código de Ética e Conduta", que deverão ser submetidos à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO Nacional como condição de validade.
16. As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.
17. Os procedimentos para a avaliação e aplicação das sanções serão definidos por Resolução da Diretoria Executiva.

**Fortaleza, 11 de novembro de 2022.**



Rua Frederico Abranches, 389, conjunto 22  
CEP: 01225-001 - Santa Cecília - São Paulo - SP

WhatsApp:

Administrativo: +55 11 99490-8741

Financeiro: +55 11 99215-1416

© 2022 Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. Todos os direitos reservados.

Powered by  iBaro