



**ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA DE  
OUVIDORES**

**Seccional de Pernambuco**



#### **DIRETORIA EXECUTIVA – GESTÃO 2014-2015**

Presidente: Maria do Rosário Lapenda Vasconcelos  
Vice-Presidente: Karla Júlia Marcelino  
Diretora Administrativa Financeira : Zélia Galvão Martiniano Lins  
Diretora de Secretaria: Déa Sales  
Diretor Cultural: Carlos Alberto Viana Diniz

#### **CONSELHO DELIBERATIVO**

Presidente: Frederico Carlos Barbosa  
Cibele Flávia Santos Lopes  
Alcione Alves R. Duarte Lima  
Celso Jorge da Fonseca Ribeiro  
Irapuan da Silva Duarte Junior  
Maria José de Assis Cerquinha Maranhão

#### **CONSELHO FISCAL**

Ricardo Luiz Lacerda da Costa Pereira  
Áurea Rosa de Melo Ferreira  
Edmilson Martins de Araújo  
Maria Rita Giestosa  
Aparecida de Lourdes Costa Dias Medeiros  
Hosana Maria de Souza Cabral

#### **CONSELHO DE ÉTICA**

Alessandro Luis Couto Rodrigues  
Maria Zélia Correia de Mediros  
José Fernando Pontes Soares Filho

Fale conosco:  
Site: [www.abopernmabuco.org.br](http://www.abopernmabuco.org.br)  
E-mail: [abo.pe@hotmail.com](mailto:abo.pe@hotmail.com)



## **ÍNDICE**

O QUE É A ABO/PE

O QUE É A OUVIDORIA

ESTATUTO SOCIAL DA ABO/PE

CÓDIGO DE ÉTICA DO OUVIDOR/OMBUDSMAN



A Associação Brasileira de Ouvidores – Seccional de Pernambuco – ABO/PE, foi criada em 15 de outubro de 2001. É uma sociedade civil de direito privado, com personalidade jurídica, sem fins lucrativos e vinculação político-partidária ou religiosa, filiada à ABO Nacional

## **O QUE É A ABO/PE**



## **OBJETIVOS**

Os objetivos principais são:

- Estimular a criação de Ouvidorias,
- Divulgar e defender a instituição da Ouvidoria, preservando seus princípios;
- Estimular e promover cursos, seminários e encontros, atualizando os conhecimentos e aperfeiçoamento a atuação dos Ouvidores.
- Promover o intercâmbio de experiências entre os Ouvidores.
- Celebrar cooperação técnica e científica com entidades da sociedade civil.

## **FILIAÇÃO**

Para se filiar à ABO é necessário:

- Exercer ou haver exercido as funções de Ouvidor;
- Representar órgão oficial (municipal, estadual ou federal) de defesa da cidadania, do consumidor e dos direitos humanos;
- Representar empresa pública ou privada interessada no desenvolvimento da Ouvidoria.

Obs: Todos os pedidos de filiação serão analisados pelo conselho Deliberativo



É um serviço oferecido à população  
para receber críticas ou sugestões,  
sobre o desempenho de órgãos públicos  
ou empresas privadas.  
Atua no fortalecimento da cidadania.

## **O QUE É A OUVIDORIA**



## **COMO FUNCIONA UMA OUVIDORIA?**

A ouvidoria recebe e analisa as reclamações e as sugestões dos usuários, encaminhando as informações aos setores competentes.

Acompanha também as providências adotadas, cobra soluções e mantém o cliente informado. Ela deve funcionar como um canal permanente de comunicação rápida e eficiente.

É importante que a ouvidoria esteja bem estruturada para receber pessoalmente, por telefone ou por carta, as reclamações, críticas ou sugestões, que também poderão ser depositadas nas "caixas de sugestões" instaladas nas dependências das empresas públicas ou particulares.

## **O QUE É UM OUVIDOR?**

É um funcionário de um órgão público ou privado, que tem a função de acolher e analisar rapidamente as reclamações e sugestões do usuário quando se sentir preterido ou prejudicado nos seus legítimos interesses.

Ele deverá garantir o equilíbrio na relação entre fornecedores e clientes (pessoas físicas ou jurídicas), na solução de divergências, buscando a satisfação do cidadão.

O ouvidor deve conhecer e manter um relacionamento estreito com todas as áreas da organização para, além de resolver os assuntos a curto prazo, estimular a contínua melhoria da qualidade dos produtos e serviços.



## **O PERFIL DO OUVIDOR**

O funcionário escolhido para ser Ouvidor deve:

- agir com autonomia;
- proceder eticamente;
- buscar credibilidade e confiabilidade;
- executar suas tarefas com transparência;
- respeitar o sigilo profissional;
- ser imparcial;
- adotar uma postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória, apresentando ao cidadão os seus direitos e deveres;
- ter poder de negociação, para administrar conflitos;
- ter representatividade, tanto interna quanto externa;
- ter boa comunicação e relacionamento interpessoal; e
- possuir, sobretudo, bom senso.





Certidão de Registro:  
2º RTD – Recife/PE  
Certidão nº 294.207, de 24 de fevereiro de 2005.  
CNPJ: 06.095.359/0001-76

# **ESTATUTO SOCIAL**

da ABO/PE



**"ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES"  
SECCIONAL PERNAMBUCO ABO/PE**

**CAPÍTULO I  
DA DENOMINAÇÃO, DURAÇÃO E FINALIDADE**

**Art. 1º.** A Associação Brasileira de Ouvidores – Seccional Pernambuco – ABO/PE, também designada, simplesmente, ABO/PE, fundada em 15 de outubro de 2001, é uma associação civil, de representação estadual, sem fins lucrativos, dotada de personalidade jurídica, com duração por prazo indeterminado, sem vinculação político-partidária ou religiosa.

**Parágrafo Único** - No desenvolvimento de suas atividades, a ABO/PE observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade, transparência e eficiência e não fará discriminação de raça, cor, gênero, religião ou de qualquer natureza.

**Art. 2º.** A ABO/PE fica instituída com as seguintes e primordiais finalidades:

I. Congregar os profissionais que exercem as atividades e funções de Ouvidor/Ombudsman e os que exercem atividades afins, dentro do campo da defesa da cidadania, dos direitos humanos, dos direitos do consumidor e do meio ambiente.

II. Tornar conhecido, apreciado e respeitado o instituto da Ouvidoria, como instrumento de aprimoramento da democracia, do exercício da cidadania e da gestão administrativa

III Incentivar e colaborar na criação de Ouvidorias em qualquer campo de atividade em que elas se fizerem necessárias.

IV. Incentivar o desenvolvimento e o aperfeiçoamento dos Ouvidores/Ombudsman, bem como dos profissionais que exercem atividades de suporte técnico.



V. Defender o instituto da Ouvidoria, assim como os profissionais que nela militam, contra os abusos e pressões de qualquer natureza, que possam prejudicar seu livre exercício

VI. Colaborar com as autoridades e a comunidade, em assuntos de interesse público e sempre que estiver em jogo o interesse da cidadania

VII. Promover, isoladamente ou através de convênios com instituições nacionais ou estrangeiras, cursos de capacitação, atualização, aperfeiçoamento e especialização direcionados àqueles que exerçam ou pretendam exercer as funções de Ouvidor/Ombudsman.

VIII. Promover, realizar e fomentar estudos, pesquisas, desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos que digam respeito às atividades mencionadas nestes incisos.

Parágrafo Único - Para os fins elencados nos incisos deste artigo, a dedicação às atividades nele previstas configura-se mediante a execução direta de projetos, programas, planos de ações correlatas, por meio da doação de recursos físicos, humanos e financeiros, ou ainda pela prestação de serviços intermediários de apoio a outras organizações públicas e privadas, nacionais e internacionais.

## **CAPÍTULO II DA CONSTITUIÇÃO, SEDE E FORO**

**Art. 3º.** A sede da Associação Brasileira de Ouvidores - Seccional Pernambuco – ABO/PE está localizada na Rua da Angustura, nº 155, aptº 202, bairro dos Afritos, na cidade do Recife, capital do Estado de Pernambuco.

**Art. 4º.** A Instituição poderá criar, com prévia e expressa autorização do seu Conselho Deliberativo, subseções no Estado de Pernambuco.

**Art. 5º.** A subseção será administrada por uma Diretoria, com composição e atribuições equivalentes às da seccional estadual.



Parágrafo Único – Os Estatutos Sociais das subseções estaduais deverão ser padronizados e compatíveis com o Estatuto Social da seccional estadual.

**Art. 6º.** O foro da Associação será o da cidade do Recife, Capital do Estado de Pernambuco, para dirimir questões advindas deste Estatuto Social.

### **CAPÍTULO III DOS ASSOCIADOS**

#### **SEÇÃO I**

Das condições gerais do associado

**Art.7º.** São condições gerais para o ingresso na ABO/PE:

I. Ser civilmente capaz:

II. Possuir idoneidade moral, de modo a não comprometer os superiores objetivos da entidade:

III Exercer, ou haver exercido, as funções de Ouvidor/Ombudsman, função análoga ou afim, conforme artigo 8º e seguintes;

IV. Representar órgãos oficiais Federais, Estaduais ou Municipais de defesa da cidadania e do consumidor, organizações não-governamentais, empresas públicas ou privadas e demais pessoas ou entidades interessadas no desenvolvimento do Instituto da Ouvidoria no País ou no exterior, conforme Artigo 8º e seguintes.

#### **SEÇÃO II**

Dos associados

**Art. 8º.** A Entidade é constituída por número ilimitado de associados, distribuídos nas seguintes categorias: fundadores, efetivos, institucionais, temporários, correspondentes, honorários e beneméritos.



**Art. 9º.** São associados fundadores todos aqueles que participaram da Assembleia Geral de fundação da entidade.

Parágrafo único: os associados fundadores equiparam-se em direitos e deveres previstos neste Estatuto, aos associados efetivos.

**Art. 10.** São associados efetivos aqueles que exercem, ou exerceram, comprovadamente, as funções de Ouvidor/Ombudsman, seja na administração pública ou na iniciativa privada.

Parágrafo Único - Atendidas as condições estabelecidas neste Artigo, as propostas para ingresso de novos associados serão analisadas pela Diretoria Executiva, que deliberará por maioria simples de votos.

**Art. 11.** São associados institucionais pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou internacionais, organizações sociais e demais associações que pugnem pelo aprimoramento e defesa dos interesses sociais, comunitários, das instituições democráticas e dos consumidores e mantenham em sua estrutura organizacional os serviços de Ouvidoria;

Parágrafo Primeiro – Os associados institucionais aprovados, deverão indicar 01 (hum) representante oficial junto à ABC/PE, que se equipará, em direitos e deveres previstos neste Estatuto, aos associados efetivos;

Parágrafo Segundo – Os associados institucionais deverão indicar, oficialmente, 01 (hum) representante junto à Associação que, necessariamente, será Ouvidor e, se não for associado, será admitido como associado efetivo.

**Art. 12.** São associados temporários aqueles que compõem as equipes de apoio aos associados institucionais e/ou que exerçam atividades análogas ou afins às de Ouvidoria/Ombudsman, porém não possuam as atribuições destes em sua totalidade ou abrangência.

**Art.13.** São associados correspondentes aqueles que, não residindo na cidade em que a Instituição mantém a sua sede, desejarem participar do seu quadro associativo, contribuindo para os objetivos sociais da ABC/PE na cidade em que mantiver o seu domicílio.



**Art. 14.** São associados honorários as pessoas físicas ou jurídicas que tenham prestado relevantes serviços à Entidade e a Instituição da Ouvidoria.

**Art. 15.** São associados beneméritos as pessoas físicas e jurídicas, que tenham contribuído com bens materiais e imóveis à Associação.

**Art. 16.** Os associados honorários e beneméritos são isentos da contribuição devida à ABO/PE, e equiparam-se, nos direitos e deveres previstos neste Estatuto, aos associados correspondentes.

**Art. 17.** O ingresso ao quadro de associados da Entidade será feito através da indicação, por um associado, que preencherá um documento de proposta, onde constarão todas as informações e dados necessários do candidato, que será encaminhado à Diretoria Executiva para exame e parecer, subseqüendo para avaliação e pronunciamento do Conselho Deliberativo.

### SEÇÃO III Da participação

**Art. 18.** Apenas os associados fundadores, efetivos e os representantes dos associados institucionais, poderão integrar os Conselhos Fiscal e Deliberativo e comporão a Diretoria Executiva;

Parágrafo Primeiro – Os associados temporários, Correspondentes, Honorários e Beneméritos, na forma deste Estatuto, poderão integrar todas as atividades sugeridas, patrocinadas, apoiadas ou realizadas pela ABO/PE, inclusive grupos de trabalho, comissões temáticas e reuniões, bem como de votações acerca de assuntos relacionados ao andamento dos trabalhos de que participe ou nos grupos que integre;

Parágrafo Segundo – Os associados temporários, Correspondentes, Honorários e Beneméritos poderão participar das Assembleias Gerais, reuniões do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva, com direito a voz, mas sem direitos a voto.



**SEÇÃO IV**  
Da responsabilidade dos associados

**Art. 19.** Os associados de qualquer categoria não respondem solidária e subsidiariamente pelos encargos ou obrigações assumidas pela Instituição ou em nome desta contraídos.

**SEÇÃO V**  
Dos direitos dos associados

**Art. 20.** São direitos dos associados que estejam quites com suas obrigações sociais:

- I. Votar e ser votado nas Assembleias Gerais para composição do Conselho Deliberativo, Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva, desde que sejam Fundadores, Efetivos ou representantes dos associados institucionais;
- II Participar das atividades sócio-culturais e técnicas da ABO/PE e da ABO Nacional;
- III. Debater, sugerir atividades, recorrer de decisões, conforme definido neste Estatuto;
- IV. Indicar nomes a serem homenageados e agraciados, ou para comporem o quadro de associados honorários ou beneméritos da Entidade;
- V. Incentivar e contribuir com a publicação e difusão de trabalhos técnico-profissionais em relação ao Instituto da Ouvidoria ou às suas finalidades.



**SEÇÃO VI**  
Dos deveres dos associados

**Art. 21.** São deveres dos associados:

- I. Respeitar e cumprir as disposições do Estatuto Social, do Código de Ética e acatar as decisões adotadas pelos órgãos diretivos da Associação;
- II. Zelar técnica e profissionalmente pelo instituto da Ouvidoria, pugnando pelo crescente avanço democrático e o fortalecimento da cidadania;
- III Zelar pelo bom conceito ético e moral da entidade, prestigiando-a por todos os meios e formas;
- IV. Comparecer às reuniões e assembleias para as quais tenha sido convocado;
- V. Zelar pelo patrimônio da Instituição;
- VI. Estar quite com suas contribuições e outras obrigações que venham a ser estipuladas pela Entidade;
- VII Comunicar oficial e imediatamente a Associação das nomeações, indicações, afastamentos, substituições, alterações cadastrais e outras relativas a sua atividade funcional.

**SEÇÃO VII**  
Da exclusão dos associados

**Art. 22.** Será passível de exclusão dos quadros da Entidade o associado que:

- I For condenado irreversivelmente pela Justiça Criminal Estadual ou Federal, em qualquer instância ou foro, pela prática de ato colidente com os princípios da ABO/PE ou deveres de associado, ouvidos os Conselhos de Ética e Deliberativo;
- II Praticar conduta comprovadamente lesiva ao instituto da Ouvidoria, a seus colegas associados, colaboradores, parceiros e ou apoiadores oficiais da entidade, após recomendação do Conselho de Ética, ratificada pelo Conselho Deliberativo;





III. Deixar de quitar as obrigações financeiras do exercício, após análise e manifestação do Conselho Fiscal com aprovação do Conselho Deliberativo;

Parágrafo Primeiro – A exclusão do associado dar-se-á, única e exclusivamente, em Assembleia Geral convocada especialmente para este fim, admitindo-se recurso, quando decretada esta, dirigido à Assembleia Geral Ordinária;

Parágrafo Segundo – A decisão de exclusão do associado será comunicada à ABO Nacional e suas seções regionais, mediante ofício subscrito pela presidência da Diretoria Executiva, acompanhado de cópia da ata da referida Assembleia;

#### **CAPÍTULO IV DOS ÓRGÃOS SOCIAIS**

**Art. 23.** O funcionamento da Associação processar-se-á por meio dos seguintes órgãos:

- I. Assembleia Geral dos Associados;
- II. Conselho Deliberativo;
- III. Conselho Fiscal;
- IV. Conselho de Ética;
- V. Diretoria Executiva.

##### **SEÇÃO I**

##### **Da Assembleia geral dos associados**

**Art. 24.** A Assembleia Geral dos Associados é o órgão máximo da entidade e constituir-se-á da:

- I. Assembleia Geral Ordinária, a ser convocada anualmente, em data e local previamente determinados pelo Conselho Deliberativo, para análise e deliberação do balanço anual, demonstrações financeiras, relatório da Diretoria Executiva e parecer do Conselho Fiscal, como também, bianualmente, para a eleição do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal



e da Diretoria Executiva; II. Assembleia Geral Extraordinária, a ser convocada para as alterações estatutárias e demais deliberações que não sejam da expressa competência da Assembleia Geral Ordinária, nas seguintes condições:

- a) Pelo Presidente da Diretoria Executiva;
- b) pela maioria simples do Conselho Deliberativo;
- c) Pela maioria absoluta do Conselho Fiscal;
- d) por um quinto dos associados com direito a voto, quites com suas obrigações;

Parágrafo Primeiro – Deverão constar do teor do edital a identificação do(s) convocante(s), data, horários de início e término, local do evento, pauta e demais informações relevantes;

Parágrafo Segundo – Os editais serão obrigatoriamente fixados na sede e sub-sedes da entidade, e deverão comprovadamente ser divulgados em pelo menos 01 (hum) jornal de circulação estadual, com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência e poderá, ainda, fazer-se por outros meios disponíveis, sejam eles físicos ou eletrônicos, desde que permitam rastreamento e confirmação de seu recebimento pelo associado destinatário;

Parágrafo Terceiro – A Assembleia Geral convocada para fins específicos, poderá destituir, por dois terços dos presentes, a Diretoria Executiva e/ou o Conselho Deliberativo e alterar o Estatuto Social, salvo o disposto nos capítulos I e IV, cuja aprovação dar-se-á por maioria absoluta dos associados com direito a voto;

Parágrafo Quarto – A Assembleia Geral prevista no parágrafo terceiro deste artigo, somente poderá deliberar em primeira convocação se presente a maioria absoluta dos associados ou, em segunda convocação, com no mínimo um terço dos associados



**SEÇÃO II**  
**Do processo eleitoral**

**Art. 25.** Serão eleitos, em Assembleia Geral Ordinária, o Conselho Deliberativo, o Conselho Fiscal, o Presidente e o Vice-Presidente da Diretoria Executiva, para um mandato de 02 (dois) anos;

Parágrafo Primeiro – Para o cargo de Presidente da Diretoria Executiva, será permitida uma única e consecutiva reeleição pelo mesmo período;

Parágrafo Segundo – Para fins de eleição do Conselho Deliberativo, Conselho Fiscal e Presidente e Vice-Presidente da Diretoria Executiva, será constituída uma Comissão Eleitoral, composta por 03 (três) pessoas, associadas ou não da Instituição, indicadas pelo Conselho Deliberativo da Associação;

Parágrafo Terceiro – A eleição, por escolha direta dos associados com direito a voto, será realizada mediante cédula única, contendo a relação nominal dos candidatos, sendo vedada a candidatura de membros integrantes da Comissão Eleitoral,

Parágrafo Quarto – Será divulgado edital, na forma do artigo 24, informando a composição da Comissão Eleitoral e os requisitos para as candidaturas, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data do pleito.

Parágrafo Quinto – Na oportunidade da Assembleia Geral Ordinária e antes de realização da eleição, o Conselho Fiscal apresentará o parecer sobre as contas e o balanço do exercício que esta sendo encerrado, cuja aprovação verificar-se-á por maioria simples dos presentes;

Parágrafo Sexto – A eleição dos membros de todos os órgãos da Associação será realizada na primeira quinzena do mês de novembro do último ano do mandato, mediante cédula única e votação direta dos associados regularmente inscritos;

Parágrafo Sétimo – A eleição na forma e segundo os critérios e procedimentos estabelecidos neste Estatuto Social é de comparecimento obrigatório para todos os associados da ABO/PE;



Parágrafo Oitavo – Os candidatos devem comprovar situação regular junto à instituição, não terem sido condenados por infração disciplinar, salvo reabilitação, e serem associados a mais de um (01) ano.

**Art. 26.** Somente serão aceitas para concorrer as eleições as chapas com associados que estejam inscritos oficialmente junto à Comissão Eleitoral, na sede da Entidade com antecedência de 15 (quinze) dias de data da Assembleia Geral Ordinária;

**Art. 27.** Imediatamente após a apuração do pleito, os eleitos serão diplomados pelo Conselho Deliberativo e tomarão posse no primeiro dia do mês de janeiro subsequente.

### SEÇÃO III Do Conselho Deliberativo

**Art. 28.** O Conselho Deliberativo é composto por 06 (seis) membros efetivos, sendo um deles o Presidente do Conselho.

Parágrafo Primeiro – Na primeira reunião do Conselho Deliberativo, a ser presidida pelo decano dentre os empossados, será eleito o seu Presidente e escolhidos os membros do Conselho de Ética;

Parágrafo Segundo – São membros honorários vitalícios os ex-presidentes da Diretoria Executiva, somente com direito a voz;

Parágrafo Terceiro – Em caso de vacância por renúncia, falecimento ou impedimento permanente do seu Presidente, o Conselho Deliberativo elegerá novo Presidente para o período remanescente;

**Art. 29.** Compete ao Conselho Deliberativo:

I. Organizar e acompanhar os procedimentos eleitorais da Associação, homologando e divulgando seus resultados e empossando os eleitos;

II. Resolver as questões suscitadas pelos associados atinentes à interpretação do Estatuto Social, seguindo as normas gerais do Direito, os costumes e a analogia;



III Indicar os membros do Conselho de Ética, encaminhando-lhe as questões relacionadas à conduta técnico-profissional, votando seus pareceres e apreciando eventuais recursos;  
IV Deliberar sobre penalidades previstas e indicar à Assembleia Geral, com parecer, os casos definidos no Artigo 22, acima;  
V Deliberar sobre concessão de homenagens e honrarias Institucionais;  
VI Acompanhar atos, projetos, programas e ações administrativas desenvolvidas pelos órgãos sociais da administração da Entidade;  
VII. Reunir-se, pelo menos uma vez por mês, com a Diretoria da ABO/PE, para receber informações sobre o andamento dos assuntos ventilados no item VI acima, inclusive apresentar e debater sugestões e planos de ação para o fortalecimento da Associação.

#### SEÇÃO IV Do Conselho Fiscal

**Art. 30.** O Conselho Fiscal será constituído de 03 (três) associados titulares e seus respectivos suplentes, eleitos pela Assembleia Geral;  
Parágrafo Primeiro – O mandato do Conselho Fiscal será coincidente com o mandato da Diretoria Executiva, permitida sua recondução;  
Parágrafo Segundo – É vedada a candidatura de Associado que integre a Diretoria Executiva;  
Parágrafo Terceiro – Em caso de vacância o mandato será assumido pelo respectivo suplente, até o seu término.

**Art. 31.** São atribuições do Conselho Fiscal:

- I. Examinar os livros e a escrituração da Associação;
- II. Opinar sobre os balanços e relatórios de desempenho financeiro e contábil, bem como sobre as operações patrimoniais realizadas, emitindo pareceres para os organismos superiores da documentação comprobatória nas operações econômico-financeiras realizadas pela Associação;



III Acompanhar o trabalho de eventuais auditores externos Independentes;

IV Convocar, justificadamente, a Assembleia Geral;

Parágrafo Único – o Conselho Fiscal reunir-se-á ordinariamente a cada 06 (seis) meses e, extraordinariamente sempre que necessário.

#### SEÇÃO V

##### Do Conselho de Ética

**Art. 32.** O Conselho de Ética é instância consultiva e deliberativa da entidade, composto por 03 (três) membros, indicados pelo Conselho Deliberativo dentre os associados fundadores, efetivos e representantes dos associados institucionais, não podendo dele participar membros da Diretoria Executiva ou do Conselho Fiscal;

Parágrafo Primeiro – O mandato dos seus membros coincidirá com o do Conselho Deliberativo;

Parágrafo Segundo – O Conselho Deliberativo indicará, entre os integrantes do Conselho de Ética, aquele que coordenará as suas atividades;

Parágrafo Terceiro – O Coordenador e demais membros do Conselho de Ética, se componentes do Conselho Deliberativo, exercerão suas atividades sem prejuízo das prerrogativas e funções eventualmente assumidas junto ao segundo.

**Art. 33.** Compete ao Conselho de Ética receber e analisar os casos de denúncias de transgressões e infrações de conduta de associados, emitindo parecer ao Conselho Deliberativo pelo seu arquivamento ou recomendando sanção adequada ao caso;

Parágrafo Primeiro – Caberá ao Coordenador do Conselho de Ética garantir aos associados que estiverem submetidos a processos disciplinares os direitos da ampla defesa e do contraditório;

Parágrafo Segundo – O Conselho de Ética pautará suas atividades em conformidade com as normas constantes do Código de Ética do Ouvidor, de acordo com disposições vigentes no Estatuto da ABO Nacional;



Parágrafo Terceiro – Todo procedimento perante o Conselho de Ética correrá em absoluto sigilo, vedada qualquer publicidade que exponha, direta ou indiretamente, o investigado.

#### SEÇÃO VI Da Diretoria Executiva

**Art. 34.** A Diretoria Executiva é o órgão de planejamento e de execução da entidade e terá a seguinte composição:

- I. Presidente;
- II. Vice-Presidente;
- III. Diretor Secretário;
- IV. Diretor Administrativo-Financeiro;
- V. Diretor Cultural.

**Art. 35.** Compete à Diretoria Executiva:

- I. Elaborar e submeter à Assembleia Geral Ordinária a proposta da programação anual da instituição;
- II. Executar a programação anual de atividades da Instituição;
- III. Elaborar e apresentar o Relatório Anual de Atividades aos Conselhos Fiscal e Deliberativo, sempre com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da realização da Assembleia Geral Ordinária;
- IV. Representar a entidade junto às instituições públicas e privadas para mútua colaboração em atividades de interesse comum;
- V. Aplicar e fazer obedecer o Estatuto Social da entidade;
- VI. Organizar a previsão orçamentária;
- VII. Organizar o Relatório Anual de Atividades;
- VIII. Estimular a implantação de Ouvidores na administração pública direta, indireta ou fundacional, como também nas empresas públicas e privadas, ou onde quer que seja necessária a presença do instituto;
- IX. Designar estabelecimentos para operações bancárias;
- X. Contratar e demitir funcionários;
- XI. Receber e encaminhar ao Conselho Deliberativo denúncias de infração às normas estatutárias e dúvidas acerca da interpretação do Estatuto;



- XII. Criar e extinguir, motivadamente, Comissões Temáticas;
- XIII. Outorgar procuração "*ad judicia*", quando necessária, bem como autorizar formalmente eventual substabelecimento;
- XIV. Celebrar convênios com entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais;
- XV. Adquirir bens móveis e imóveis, mediante apreciação dos Conselhos Deliberativo e Fiscal;
- XVI. Instituir Comissões Temáticas, que atuarão como órgãos auxiliares da Diretoria Executiva, compostas por associados da Entidade, podendo contar, quando necessário, com a participação de profissionais não pertencentes aos seus quadros.

**Art. 36.** Compete ao Presidente da Diretoria Executiva:

- I. Escolher e indicar, ao Conselho Deliberativo, o Diretor Secretário, o diretor Administrativo-Financeiro e Diretor Cultural que comporão a Diretoria Executiva;
  - II. Representar legalmente a Entidade, ativa e passivamente, em juízo e fora dele, em qualquer instância participativa;
  - III. Presidir as reuniões da Diretoria Executiva;
  - IV. Exercer todos os atos necessários à consecução dos objetivos sociais da Instituição;
  - V. Assinar cheques e documentos fiscais, em conjunto com o Diretor Administrativo-Financeiro;
  - VI. Assinar as correspondências, podendo delegar este ato, na impossibilidade de realizá-lo, ao Diretor Secretário;
  - VII. Nomear os coordenadores de Comissões Temáticas;
  - VIII. Delegar, justificadamente, poderes de representação oficial da ABO/P, a qualquer membro da Diretoria Executiva, do Conselho Deliberativo ou do Quadro de Associados da Entidade;
- Parágrafo Único em caso de vacância por renúncia, falecimento ou impedimento permanente do Presidente da Diretoria Executiva, o Conselho Deliberativo convocará, imediatamente, novas eleições para eleger os novos Presidente e Vice-presidente da Diretoria Executiva, para o período remanescente.





**Art. 37. Compete ao Vice-Presidente:**

- I. Substituir o Presidente em seus eventuais impedimentos;
- II. Auxiliar o Presidente durante reuniões, quando convocado a fazê-lo;
- III. Prestar, de modo geral, sua colaboração ao Presidente.

**Art. 38. Compete ao Diretor- Secretário:**

- I. Redigir as atas das Reuniões;
- II. Elaborar e emitir as correspondências, submetendo à assinatura do Presidente, bem como assinar por este, nos termos do inciso VI do artigo 36 deste Estatuto;
- III. Organizar o arquivo da Instituição;
- IV. Manter atualizado o cadastro de todos os associados da entidade;
- V. Enviar informes aos associados e convocá-los para as reuniões, eventos e Assembleias.
- VI. Substituir o Diretor Administrativo-Financeiro, cumulativamente as suas funções.

**Art. 39. Compete ao Diretor Administrativo-Financeiro:**

- I. Arrecadar e contabilizar as contribuições dos associados, rendas, auxílios e donativos, mantendo em dia a escrituração da Entidade;
- II. Pagar as contas autorizadas pelo Presidente;
- III. Apresentar relatórios de receitas e despesas, sempre que forem solicitados;
- IV. Apresentar ao Conselho Fiscal a escrituração da Instituição, incluindo os relatórios de desempenho financeiro e contábil e sobre as operações patrimoniais realizadas;
- V. Conservar, sob sua guarda e responsabilidade, os documentos relativos à tesouraria;
- VI. Manter e controlar todo o numerário em estabelecimento de crédito.
- VII. Organizar a vida financeira e fiscal da Associação;
- VIII. Apresentar, em todas as reuniões mensais e nas Assembleias Gerais a prestação de contas da entidade;
- IX. Identificar, sugerir e viabilizar fontes de arrecadação para a entidade;
- X. Substituir o Diretor Secretário, cumulativamente às suas funções.



**Art.40.** Compete ao Diretor Cultural:

- I. Elaborar o planejamento cultural da Associação;
- II. Organizar e executar as atividades pertinentes aos eventos sócio-culturais da Associação;
- III. Organizar e promover cursos que sejam do interesse dos associados e estejam de conformidade com os objetos sociais da Entidade;
- IV. Incentivar a elaboração de trabalhos que contemplem o instituto da Ouvidoria como temática principal.

## **CAPÍTULO V DO PATRIMÔNIO E DAS RENDAS**

### **SEÇÃO I Do Patrimônio**

**Art. 41.** O patrimônio da ABC/PE se constitui do fundo social, móveis e imóveis, títulos e valores mobiliários, doações, subvenções e legados.

### **SEÇÃO II Das Rendas**

**Art. 42.** As rendas da Associação constituem-se em:

- I. Contribuição obrigatória, mensal ou anual, dos associados estipulada pelo Conselho Deliberativo, por proposta da Diretoria Executiva;
- II Contribuição voluntária dos associados;
- III. Valores decorrentes de inscrições em eventos culturais e técnicos, realizados diretamente, por delegação ou parceria, pela Instituição;
- IV. Donativos e subvenções particulares ou concedidas por poderes públicos municipais, estaduais ou federais;



V. Rendas ocasionais ou regulares oriundas de publicações oficiais da entidade, trabalho técnico-profissionais, participações oficiais em eventos, cursos e similares;

VI. Rendas ocasionais ou regulares oriundas da cessão remunerada, para terceiros, de uso do espaço ocupado pela sede ou demais dependências oficiais da ABO/PE;

Parágrafo único: A arrecadação prevista no inciso I terá 20% (vinte por cento) do seu valor compulsoriamente transferido à ABO Nacional, deduzidas as obrigações fiscais dela decorrentes.

#### SEÇÃO III Da Alienação de Bens

**Art. 43.** Qualquer alienação de bens imóveis da Associação será decidida pela Assembleia Geral, após recomendação do Conselho Deliberativo, com parecer favorável do Conselho Fiscal.

#### SEÇÃO IV Da Dissolução da Instituição

**Art. 44.** Em caso de dissolução da Entidade, que somente poderá ser decidida por dois terços do número de associados em condições de voto, em Assembleia Geral exclusivamente convocada para esse fim, os bens da entidade serão doados à ABO Nacional.

#### SEÇÃO V Da vedação da distribuição dos excedentes, rendimentos e dividendos

**Art. 45.** A ABO/PE não distribui entre os seus associados, conselheiros, diretores, empregados ou doadores eventuais excedentes operacionais, brutos ou líquidos, dividendos, bonificações, participações, parcelas do seu patrimônio ou outros auferidos mediante o exercício de suas atividades.



## **CAPÍTULO VI DA PRESTAÇÃO DE CONTAS**

**Art. 46.** A prestação de contas da Instituição observará:

I. Os princípios fundamentais de contabilidade e as Normas Brasileiras de Contabilidade;

II. A publicidade, por qualquer meio eficaz, no encerramento do exercício fiscal, ao relatório de atividades e das demonstrações financeiras da entidade, incluindo as certidões negativas de débitos junto ao INSS e ao FGTS, colocando-os à disposição para o exame de qualquer associado;

III. A realização de auditoria, se necessário, por auditores externos independentes, da aplicação dos eventuais recursos objetos de parcerias celebradas;

IV. A prestação de contas de todos os bens e recursos advindos de receita ou patrimônio público recebidos pela Instituição, em caráter definitivo ou não, será feita conforme o Art. 70, da Constituição Federal e legislação pertinente.

## **CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 47.** A Instituição adotará práticas de gestão administrativa, necessárias e suficientes, a cobrir a obtenção, de forma individual ou coletiva de benefícios e vantagens pessoais, em decorrência da participação nos processos decisórios.

**Art. 48.** É vedada aos ocupantes de cargos, em qualquer dos níveis de direção da Associação ou das Subseções Regionais, aos integrantes e suplentes do Conselho Deliberativo, Conselho Fiscal e Conselho de ética, bem como aos membros da Diretoria Executiva, toda e qualquer remuneração decorrente de seus mandatos e funções representativas, conforme a legislação vigente.



**Art. 49.** Todos os bens e recursos serão obrigatoriamente aplicados nas finalidades às quais a entidade se destina, sendo vedada a distribuição aos seus associados, conselheiros, diretores, empregados ou doadores, de eventuais excedentes operacionais, brutos ou líquidos, dividendos, bonificações, participações ou parcelas do seu patrimônio, auferido mediante o exercício das atividades da entidade.

**Art. 50.** Este Estatuto Social será registrado em Cartório e Documentos e Registros das Pessoas Jurídicas na cidade do Recife, Estado de Pernambuco, local onde fica sua sede.



Proposta aprovada na Assembleia  
Geral Extraordinária da ABO,  
convocada para essa finalidade,  
realizada em Fortaleza/CE, no dia 19/12/97

# **CÓDIGO DE ÉTICA**

do Ouvidor / Ombudsman



**Considerando** que a natureza da atividade da Ouvidoria 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 só têm valor quando efetivamente reconhecidos.

**Considerando** que, no desempenho de suas atividades profissionais e dependendo da forma como essas sejam desempenhadas, os Ouvidores/Ombudsman podem efetivamente fazer aplicar, alcançando esses direitos;

**Considerando** que, a função do Ouvidor/Ombudsman visa o aperfeiçoamento do Estado, da Empresa, a busca da eficiência e da austeridade administrativa:

**Finalmente**, considerando que, no exercício das suas atividades, os Ouvidores/Ombudsman devem defender intransigentemente os direitos inerentes à 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. Preservar e respeitar os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais.
2. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.
3. Agir com transparência, integridade e respeito.
4. Atuar com agilidade e precisão.
5. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
6. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
7. Exercer suas atividades com independência e autonomia.
8. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.
9. Resguardar o sigilo das informações.
10. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça.
11. Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade.
12. Atender com cortesia e respeito às pessoas.





13. Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.
14. Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.
15. Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.
16. Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.
17. Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.
18. Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividade de natureza político-partidária ou para auferir vantagens pessoais e/ou econômicas
19. 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 associados, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou Empresa na qual o Ouvidor exerça suas atividades.
20. As sanções serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, *ex-officio* ou mediante representação, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias, após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo
21. As Sanções estaduais poderão ser submetidos à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO.



22. As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.
23. Os procedimentos para a avaliação e aplicação das sanções serão definidos por Resolução da Diretoria Executiva.



