

Código de Ética do Ouvidor "Ombudsman"

Proposta aprovada na Assembléia Geral Extraordinária, convocada para essa finalidade, realizada em Fortaleza - Ceará, no dia 19/12/97.

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 tem 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 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 da pessoa humana, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

Os membros da ABO - Associação Brasileira de Ouvidores resolvem instituir um 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 prejulgamento 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 as pessoas.

13 - Buscar a constante melhoria de suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.

14 - Atuar de forma 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 errôneos, 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 atividades de natureza político-partidária ou 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 associativos, 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-offício ou mediante representação, com direito a recursos ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.

21 - As secções estaduais poderão ter o seu “Código de Ética e Conduta”, que deverá ser submetido à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO.

22 - As sanções impostas pelas secções estaduais da ABO poderão ser objeto de recursos ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.

23 - Os procedimentos para avaliação e aplicação das sanções serão definidos por resolução da Diretoria Executiva.

Fortaleza, 19 de dezembro de 1997.