

## **CÓDIGO DE ÉTICA DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES**

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 as 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 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.