

PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS

MUNICIPAIS NAS COMARCAS DO

ESTADO DO MARANHÃO

São Luís/MA

2014

"2014 - Ano Internacional da Agricultura Familiar"
Rua Oswaldo Cruz, 1396 – Centro - CEP: 65020-910 – São Luís/MA
Telefones: (98) 3219-1698 - E-mail: planejamento@mpma.mp.br

1 IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

- **Nome do projeto:** Projeto de Implantação de Ouvidorias Públicas Municipais nas Comarcas do Estado do Maranhão.
- **Instituição proponente:** Ministério Público do Estado do Maranhão, por meio da Ouvidoria-Geral
- **CNPJ:**
- **Endereço:** Rua Oswaldo Cruz, nº 1396 – Centro - São Luís – Maranhão
- **CEP:** 65020-910
- **Telefone:** (98)- 3219 1600/ 3219 – 1767
- **E-mail:** ouvidoria@mpma.mp.br

1.1 Responsável pela instituição proponente:

- **Nome:** REGINA LÚCIA DE ALMEIDA ROCHA
- **Cargo ou função:** Procuradora-Geral de Justiça
- **Endereço:** Rua Oswaldo Cruz, nº 1396 – Centro - São Luís – Maranhão
- **CEP:** 65020-910
- **Telefone:** (98)- 3219 1600/ 3219 – 1767
- **E-mail:** gabinete@mpma.mp.br

2 COORDENAÇÃO DO PROJETO

- **Nome:** MARILÉA CAMPOS DOS SANTOS COSTA
- **Cargo ou função:** Procuradora de Justiça e Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Maranhão
- **Endereço:** Rua Oswaldo Cruz, nº 1396 – Centro - São Luís – Maranhão
- **CEP:** 65020-910
- **Telefone:** (98)- 3219 1600/ 3219 – 1767
- **Email:** ouvidoria@mpma.mp.br

3 DADOS DA INSTITUIÇÃO

A Ouvidoria Geral é um órgão auxiliar do Ministério Público. Foi criada pela Lei Complementar Estadual nº 83, de 3 de junho de 2005, com o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares do Ministério Público do Estado do Maranhão. Sua criação decorreu de exigência da Emenda Constitucional nº 45/2004, também conhecida como Reforma do Judiciário.

4 JUSTIFICATIVA

A Constituição Federal de 1988, consolidando a formação de um Estado Democrático de Direito fundamentado na cidadania e na dignidade da pessoa humana, consagra a participação popular como princípio inerente à democracia aberta e *participativa, abrindo a oportunidade de o cidadão gerenciar a gestão pública.*

"2014 - Ano Internacional da Agricultura Familiar"
Rua Oswaldo Cruz, 1396 – Centro - CEP: 65020-910 – São Luís/MA
Telefones: (98) 3219-1698 - E-mail: planejamento@mpma.mp.br

Assessoria de Planejamento Geral

Nesse contexto, a Ouvidoria pública destaca-se como um órgão autônomo de controle social da Administração Pública, permitindo o diálogo entre o cidadão – usuário do serviço público - e o Governo. Exerce, assim, função garantidora de comunicação capaz de desenvolver uma política pública adequada a atender os direitos individuais resguardados pela Constituição

A existência de uma Ouvidoria na estrutura de um órgão público pode estreitar a relação entre a sociedade e o Estado, permitindo que o cidadão participe da gestão pública e realize um controle social sobre as políticas, os serviços e, indiretamente, os servidores públicos. Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar ao dirigente do órgão sobre a existência de problemas e, como consequência, induzir mudanças estruturais e, mesmo, melhorias conjunturais.

A ouvidoria pública é um significativo instrumento de gestão, pois a partir do envio de manifestações pelo cidadão, seja *elogio, sugestão, crítica, reclamação ou denúncia*, é possível mapear a realidade da qualidade do serviço público prestado, sob a ótica do destinatário final, ou seja, o cidadão que efetivamente o utiliza.

As informações prestadas pelo cidadão, por intermédio da ouvidoria, também podem ser utilizadas para planejamentos de projetos, políticas públicas e proposições legislativas, além de possibilitar a melhoria no atendimento às necessidades da sociedade. Quando se diagnosticam as falhas e os erros, é possível uma ação preventiva, colaborando na eliminação das *causas dos problemas ou reduzindo o impacto que poderiam acarretar*.

Uma Ouvidoria implantada pelo Município fortalece o poder local e garante uma atuação próxima ao cidadão, captando as especificidades, as particularidades e a essência da sociedade em que se encontra.

Assessoria de Planejamento Geral

Diante do exposto, a Ouvidoria-Geral do MPMA apresenta o Projeto de Implantação de Ouvidorias nas Prefeituras Municipais das Comarcas do interior do Estado do Maranhão, para fortalecer a participação cidadã nas tomadas de decisões e no controle social.

5 OBJETIVOS

5.1 Objetivo geral

Incentivar a implantação de Ouvidorias Municipais em todas as Comarcas do Estado do Maranhão, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade em geral, oferecendo apoio para o pleno exercício da cidadania e favorecendo, desta forma, a democracia participativa, o controle social e maior equidade social.

5.2 Objetivos específicos

- Sensibilizar os gestores públicos a implementar Ouvidorias Municipais;
- Instrumentalizar os membros do Ministério Público para negociação com gestores públicos municipais a fim de implantação das Ouvidorias Municipais;
- Promover a interlocução entre a população maranhense e o Poder Público Municipal, intermediando suas manifestações, sob a forma de denúncias, críticas, sugestões e/ou esclarecimentos;

Assessoria de Planejamento Geral

- Promover seminários, encontros, reuniões de trabalho e outros eventos de capacitação sobre o trabalho realizado pelas e nas ouvidorias, visando prestar informação pública, gratuita e acessível a todos os cidadãos;
- Incentivar a criação de uma Rede de Ouvidorias Municipais para troca de experiências, aperfeiçoamento e publicização de boas práticas;
- Divulgar amplamente o desenvolvimento do Projeto de implantação de Ouvidorias Públicas Municipais em todos os meios de comunicação locais e nacionais;
- Incentivar parcerias com Ouvidorias do Maranhão e de outros Estados da Federação;
- Instituir e firmar parcerias com órgãos municipais, estaduais e federais.

6 METODOLOGIA

Deverá ser elaborado um plano de trabalho (planejamento operacional) articulado entre os integrantes da Ouvidoria-Geral do MPMA, a equipe da Assessoria de Planejamento da Procuradoria-Geral de Justiça (ASPLAN) e da Secretaria para Assuntos Institucionais (SECINST), através de reuniões para definição do escopo do projeto: ações, objetivos, metas, calendários, resultados esperados, prazos, definição de parcerias, resolução das dificuldades para a implantação das atividades etc.;

Para subsidiar as discussões dessas reuniões de trabalho, sugere-se que sejam levados em consideração os passos para a implementação de uma unidade de Ouvidoria, propostos pela publicação da Ouvidoria Geral do Governo do Estado de Minas Gerais - *Ouvidoria Pública Passo a Passo - Manual de criação, aperfeiçoamento e boas práticas*:

Assessoria de Planejamento Geral

1. O **primeiro passo** para a implantação de uma ouvidoria é o **consenso em torno da sua criação**, portanto **torna-se necessário sensibilizar os(as) Prefeitos(as) Municipais desse instituto**, bem como a sociedade de um modo em geral. Assim, propõem-se, inicialmente, a realização de uma reunião com a Federação dos Municípios Maranhenses (FAMEM), órgão de representação dos gestores municipais, para explicação da proposta da Ouvidoria-Geral do MPMA e solicitar sua adesão à iniciativa. Sugere-se nesta ocasião, que a Ouvidora-Geral, Dra. Mariléa Campos dos Santos Costa, proponha a realização de um seminário para sensibilizar os(as) Prefeitos(as) sobre a importância e necessidade de implantação das Ouvidorias Municipais. Também sugere-se que outros órgãos ou instâncias de controle social a exemplo da Controladoria-Geral da União no Maranhão (CGU), o Tribunal de Contas do Estado (TCE-MA), a Procuradoria-Geral do Estado (PGE-MA), dentre outros, sejam convidados, visando o fortalecimento da iniciativa e estabelecimentos de parcerias e ações conjuntas nessa área.
2. **Segundo passo**, sugere-se que a Ouvidora-Geral do MP e sua equipe organize uma **reunião com os membros do MPMA**, para discutir formas de implementação do projeto de criação das ouvidorias nos municípios, municiando-os com **minutas de projetos de lei a serem apresentadas e negociadas com o(a) prefeito(a)**, constando de modelo conceitual, infraestrutura, ações, prazos, metas, recursos físicos e humanos capazes de favorecer a construção desse instituto. É importante que a Ouvidoria Municipal tenha **existência jurídica** e para que isso ocorra é necessária sua **instituição mediante Lei ou ato normativo**, dependendo do caso, e enviá-lo à Câmara Municipal criando a ouvidoria. Ressalte-se a importância da ouvidoria possuir autonomia e vinculação direta do ouvidor-geral ao prefeito.

Assessoria de Planejamento Geral

Há que se observar a necessidade de **sensibilização dos vereadores** municipais para apreciação e aprovação do Projeto de Lei na Câmara e sua posterior regulamentação. É **importante também angariar o apoio da sociedade local** para a efetivação desse projeto. Nesse caso, uma proposta interessante é a realização de audiência pública.

Paralelamente à normatização da ouvidoria, faz-se **necessário que o executivo municipal garanta a estruturação física mínima para seu funcionamento**: espaço físico adequado com garantia de acolhimento privativo e sigiloso tanto para os cidadãos quanto aos servidores, além de localização de fácil acesso e viabilidade ao cidadão; equipamentos e mobiliários adequados para a realização dos serviços, disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet, sistema informatizado para tramitação das manifestações e central de atendimento telefônico.

3. **Terceiro passo é a escolha do Ouvidor e sua equipe.** Deve-se constituir uma equipe com perfil adequado ao desenvolvimento do trabalho, que possua dentre outras qualidades: sensibilidade social, proatividade, ética e comunicabilidade. A formação dos servidores deve ser compatível com as exigências das atribuições dadas a ele. **Precisa-se ainda capacitá-los com cursos presenciais e virtuais.** Nesse item, sugere-se, que a Ouvidoria-Geral do MPMA, com apoio das parcerias institucionais (FAMEM, TCE-MA, CGU etc.), **estabeleçam um cronograma conjunto de capacitações presenciais e virtuais, otimizando tempo e recursos materiais, humanos e financeiros**, podendo ser regionalizados conforme a divisão geopolítica estadual.

Assessoria de Planejamento Geral

4. **Quarto passo** é contribuir para a **definição do fluxo de trabalho** das ouvidorias públicas municipais, ou seja: os canais de entrada das informações, a forma de recebimento, a classificação, a análise, o encaminhamento, o acompanhamento, a resposta ao cidadão e a forma de repasse dessas informações ao Governo. Essa definição deverá acontecer durante o processo de capacitação dos servidores das respectivas ouvidorias.

5. **Quinto passo** trata da **divulgação da ouvidoria**, através dos canais de comunicação locais e difusão clara do verdadeiro papel da ouvidoria junto ao cidadão. Entende-se que a divulgação das ouvidorias no âmbito dos municípios deverá ficar a cargo das próprias prefeituras, por meio dos seus canais de comunicação. Entretanto, sugere-se que a divulgação do projeto de implantação das ouvidorias em todo o território estadual, bem como a criação da Rede de Ouvidorias Públicas Municipais seja realizada pelo Ministério Público Estadual e seus parceiros institucionais.

6. **Sexto passo** é a **gestão da informação**, ou seja, o uso das manifestações como fonte para o diagnóstico e recomendações para o aprimoramento dos serviços públicos ofertados à sociedade.

7 DETALHAMENTO DE METAS / ETAPAS / AÇÕES

Etapa 1 – REUNIÃO INTERNA DA OUVIDORIA-GERAL COM SECINST, ASPLAN, DIRETORIA GERAL PARA DISCUSSÃO E APROVAÇÃO DO PROJETO

AÇÃO	OBJETIVO	META	PRODUTOS ENTREGÁVEIS	PARTICIPANTES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
1.1 Elaboração de um plano de trabalho.	Detalhamento do projeto de implantação das ouvidorias municipais.	Cronograma de implantação do projeto elaborado.	Plano de trabalho pronto	OUVIDORA-GERAL, SECINST, DIRETORIA E ASPLAN	OUVIDORIA-GERAL, SECINST E ASPLAN	
1.2 Realizar reunião e trabalho com membros para apresentar a proposta do Projeto.	Apresentação e aprovação do projeto pelos membros do MPMA.	Projeto aprovado	Minuta do Projeto	OUVIDORA-GERAL, SECINST, DIRETORIA, ASPLAN, MEMBROS DO MPMA	OUVIDORIA-GERAL, SECINST E ASPLAN	

"2014 - Ano Internacional da Agricultura Familiar"
Rua Oswaldo Cruz, 1396 – Centro - CEP: 65020-910 – São Luís/MA
Telefones: (98) 3219-1698 - E-mail: planejamento@mpma.mp.br

Etapa 2 - REUNIÃO COM PARCEIROS DA OUVIDORIA-GERAL DO MPMA PARA APRESENTAÇÃO DO PROJETO E ADESÃO À INICIATIVA

AÇÃO	OBJETIVO	META	PRODUTOS ENTREGÁVEIS	PARTICIPANTES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
2.1 Realizar reunião de trabalho com representantes de Instituições parceiras do MPMA (FAMEM, TCE-MA, CGU, etc) para apresentar a proposta do Projeto.	Apresentação e aprovação do projeto pelos membros do MPMA.	Projeto aprovado	Minuta do Projeto	OUVIDORA-GERAL, SECINST, DIRETORIA, ASPLAN, REPRESENTANTES DAS INSTITUIÇÕES PARCEIRAS	OUVIDORIA-GERAL, SECINST E ASPLAN	

Etapa 3 - REALIZAÇÃO DE SEMINÁRIO ESTADUAL PARA APRESENTAÇÃO DO PROJETO AOS/AS PREFEITOS/AS MUNICIPAIS

AÇÃO	OBJETIVO	META	PRODUTOS ENTREGÁVEIS	PARTICIPANTES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
3.1 Realização de 01 (um) Seminário	Sensibilização e adesão dos	XX% de Prefeitos/as	Lista de adesão dos/as	OUVIDORA-GERAL, SECINST,	OUVIDORIA-GERAL, SECINST, ASPLAN,	

"2014 - Ano Internacional da Agricultura Familiar"
Rua Oswaldo Cruz, 1396 – Centro - CEP: 65020-910 – São Luís/MA
Telefones: (98) 3219-1698 - E-mail: planejamento@mpma.mp.br

Assessoria de Planejamento Geral

de Apresentação e Adesão ao Projeto para Prefeitos/as Municipais	Prefeitos/as Municipais ao projeto	aderem ao projeto	Prefeitos/as Municipais ao projeto	DIRETORIA, ASPLAN, MEMBROS DO MPMA, REPRESENTANTES DAS INSTITUIÇÕES PARCEIRAS, PREFEITOS/AS MUNICIPAIS	CERIMONIAL, ASCOM	
3.2 Produção de materiais de subsídio aos promotores de justiça e prefeitos/as visando a negociação para criação das ouvidorias municipais	Criação de Lei Municipal para implantação das ouvidorias públicas e respectivo Decreto de Regulamentação	XX Municípios aprovam os PLs de criação das ouvidorias públicas e seus Decretos de Regulamentação	Minutas de Projeto de Lei e Decretos elaboradas; Proposta de TACs elaborados	OUVIDORIA-GERAL, SECINST, ASPLAN, PROMOTORES DE JUSTIÇA	OUVIDORIA-GERAL, SECINST, ASPLAN, PROMOTORES DE JUSTIÇA	
3.3 Apoio à realização de	Criação de Lei Municipal para	XX audiências públicas são	Atas de registro das audiências e	OUVIDORIA-GERAL, SECINST, ASPLAN,	OUVIDORIA-GERAL, SECINST, ASPLAN,	

"2014 - Ano Internacional da Agricultura Familiar"
Rua Oswaldo Cruz, 1396 – Centro - CEP: 65020-910 – São Luís/MA
Telefones: (98) 3219-1698 - E-mail: planejamento@mpma.mp.br

audiências públicas municipais sobre implantação das ouvidorias	implantação das ouvidorias públicas e respectivo Decreto de Regulamentação	realizadas	demais documentos comprobatórios	PROMOTORES DE JUSTIÇA	PROMOTORES DE JUSTIÇA	
---	--	------------	----------------------------------	-----------------------	-----------------------	--

Etapa 4 – REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE CAPACITAÇÃO DOS MEMBROS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS MUNICIPAIS

AÇÃO	OBJETIVO	META	PRODUTOS ENTREGÁVEIS	PARTICIPANTES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
4.1 Realização de Curso de Capacitação para os integrantes das Ouvidorias Públicas Municipais	Capacitar XX ouvidores e servidores das Ouvidorias Públicas Municipais	XX% de ouvidores e servidores capacitados	Programação do curso elaborada Lista de frequência Certificados	OUVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS E SERVIDORES DAS OUVIDORIAS	OUVIDORIA-GERAL, SECINST, ASPLAN, CERIMONIAL, REPRESENTANTES DAS INSTITUIÇÕES PARCEIRAS, ASCOM	

Etapa 5 – PRODUÇÃO DE MATERIAL DE DIVULGAÇÃO DO PROJETO

AÇÃO	OBJETIVO	META	PRODUTOS ENTREGÁVEIS	PARTICIPANTES	RESPONSÁVEIS	PRAZO

Assessoria de Planejamento Geral

5.1 Realizar divulgação do Projeto de implantação das Ouvidorias Públicas Municipais nos meios de comunicação	Mobilizar a opinião pública para a importância da criação das ouvidorias municipais e divulgar as ações do projeto	Divulgar todas as ações do projeto nos veículos de comunicação social locais e nacionais	Notícias publicadas nos veículos de comunicação Materias de mobilização elaborados (cartazes, folders, banners etc.)	OUVIDORIA-GERAL, SECINST, ASPLAN, ASCOM, INSTITUIÇÕES PARCEIRAS	OUVIDORIA-GERAL, SECINST, ASPLAN, ASCOM, INSTITUIÇÕES PARCEIRAS	
Etapa 6 – MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROJETO						
AÇÃO	OBJETIVO	META	PRODUTOS ENTREGÁVEIS	PARTICIPANTES	RESPONSÁVEIS	PRAZO
6.1 Monitorar e avaliar a execução de todas as etapas do projeto	Corrigir possíveis desvios de rumos do projeto e avaliar os seus resultados	Realizar XX reuniões de monitoramento e avaliação	Relatório de monitoramento e avaliação	OUVIDORA-GERAL, SECINST, DIRETORIA, ASPLAN, MEMBROS DO MPMA, REPRESENTANTES DAS INSTITUIÇÕES PARCEIRAS	OUVIDORA-GERAL, SECINST, DIRETORIA, ASPLAN	

"2014 - Ano Internacional da Agricultura Familiar"
Rua Oswaldo Cruz, 1396 – Centro - CEP: 65020-910 – São Luís/MA
Telefones: (98) 3219-1698 - E-mail: planejamento@mpma.mp.br

"2014 - Ano Internacional da Agricultura Familiar"
Rua Oswaldo Cruz, 1396 – Centro - CEP: 65020-910 – São Luís/MA
Telefones: (98) 3219-1698 - E-mail: planejamento@mpma.mp.br

Assessoria de Planejamento Geral

ANEXO

"2014 - Ano Internacional da Agricultura Familiar"
Rua Oswaldo Cruz, 1396 – Centro - CEP: 65020-910 – São Luís/MA
Telefones: (98) 3219-1698 - E-mail: planejamento@mpma.mp.br

ANEXO I

Decálogo do Ouvidor

1. Ao receber uma reclamação, evitar conclusões intuitivas e precipitadas. Conscientizar-se de que a prudência é tão necessária quanto a produção da melhor e mais inspiradora decisão. Jamais se firmar no subjetivismo e na precipitada presunção para concluir sobre fatos que são decisivos para os interesses dos indivíduos e da sociedade. Concluir pelo que é racional e consensual na prática convencional das ações de um Ouvidor.

2. Agir com modéstia e sem vaidade. Aprender a ser humilde. Controlar o afã ao vedetismo. O sucesso e a fama devem ser um processo lento e elaborado na convicção do aprimoramento e da boa conduta ética e nunca pela presença ostensiva do nome ou do retrato nas colunas dos jornais e nos vídeos das tevês. Não há nenhum demérito no fato de as atividades do Ouvidor correrem no anonimato, delas tendo conhecimento apenas a administração e as partes interessadas.

3. Manter o sigilo exigido. O segredo deve ser mantido na sua relativa necessidade e na sua compulsória solenidade, não obstante os fatos que demandem investigações terem vez ou outra suas repercussões sensacionalistas e dramáticas, quase ao sabor do conhecimento de todos. Nos seus transes mais graves, deve o Ouvidor manter sua discrição, sua sobriedade, evitando que suas declarações sejam transformadas em ruidosos pronunciamentos e nocivas repercussões.

4. Ter autoridade para ser acreditado. Exige-se também uma autoridade capaz de se impor ao que se afirma e conclui, fazendo calar com sua palavra as insinuações oportunistas. Tudo fazer para que seu trabalho seja respeitado pelo timbre da fidelidade a sua arte, a sua ciência e à tradição. Decidir com firmeza. A titubeação é

Assessoria de Planejamento Geral

sinal de insegurança e afasta a confiança que se deve impor em momentos tão delicados. Se uma decisão é vacilante, a arte e a ciência tornam-se fracas, temerárias e duvidosas.

5. Ser livre para agir com isenção. Concluir com acerto através da convicção, comparando os fatos entre si, relacionando-os e chegando às conclusões sempre claras e objetivas. Não permitir de forma alguma que suas crenças, ideologias e paixões venham influenciar um resultado para o qual se exige absoluta imparcialidade e isenção.

6. Não aceitar a intromissão de ninguém. Não permitir a intromissão ou a insinuação de ninguém, seja autoridade ou não, na tentativa de deformar sua conduta ou dirigir o resultado para um caminho diverso das suas legítimas e reais conclusões, para não trair o interesse da sociedade e os objetivos da justiça.

7. Ser honesto e ter vida pessoal correta. É preciso ser honesto para ser justo. Ser honesto para ser imparcial. Só a honestidade confere um cunho de respeitabilidade e confiança. Ser íntegro, probo e sensato. Ser simples e usar sempre o bom senso. A pureza da arte é como a verdade: tem horror ao artifício. Convém evitar certos hábitos, mesmo da vida íntima, pois eles podem macular a confiança de uma atividade em favor de quem irremediavelmente acredita nela.

8. Ter coragem para decidir. Coragem para afirmar. Coragem para dizer não. Coragem para concluir. Ter coragem para confessar que não sabe. Coragem para pedir orientação de alguém mais experiente. Ter a altivez de assumir a dimensão da responsabilidade dos seus atos e não deixar nunca que suas decisões tenham seu rumo torcido por interesses inconfessáveis.

9. Ser competente para ser respeitado. Manter-se permanentemente atualizado, aumentando cada dia o saber. Para isso, é preciso obstinação, devoção ao estudo continuado e dedicação apaixonada ao seu mister, pois só assim suas decisões terão a elevada consideração pelo rigor que elas são elaborados e pela verdade que elas encerram.

10. Acreditar piamente que o seu papel de representante do cidadão comum, mais do que uma procuração de fato, é um sério compromisso em busca da satisfação do reclamante, do aperfeiçoamento do fato reclamado e da otimização da qualidade da instituição em que orgulhosamente é o seu Ouvidor.

ANEXO II

Código de Ética do Ouvidor/Ombudsman

Proposta aprovada na Assembléia Geral Extraordinária, convocada para essa finalidade, realizada em Fortaleza - CE, 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 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.

Assessoria de Planejamento Geral

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. 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.

"2014 - Ano Internacional da Agricultura Familiar"
Rua Oswaldo Cruz, 1396 – Centro - CEP: 65020-910 – São Luís/MA
Telefones: (98) 3219-1698 - E-mail: planejamento@mpma.mp.br

Assessoria de Planejamento Geral

- 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.
- 20.** As sanções serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, ex-offício 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 Seções Estaduais poderão ter o seu "Código de Ética e Conduta", que deverão 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.